

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра психологии развития и консультирования

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ Е.Ю.Федоренко

« _____ » _____ 2018г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

37.03.01 Психология

**Эмоциональный интеллект и показатели социально-психологической
адаптации на примере сотрудников коммерческой компании**

Руководитель _____ канд.психол.наук,доцент Е.Ю.Федоренко
подпись, дата

Выпускник _____ Л.С.Сотникова
подпись, дата

Красноярск 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. Современные теоретические представления об эмоциональном интеллекте	8
1.1 Понятие и характеристика эмоционального интеллекта	8
1.2 Развитие отечественной теории эмоционального интеллекта	10
1.3 Понятие «эмоциональный интеллект» в зарубежной психологии	13
Выводы по главе 1.....	21
ГЛАВА 2. Теоретические аспекты социально-психологической адаптации	22
2.1 Понятие и характеристика социально-психологической адаптации.....	22
2.2 Социально-психологическая адаптация как проблема психологии	30
Выводы по Главе 2.....	34
ГЛАВА 3. Эмпирическое изучение взаимосвязи социально-психологической адаптации и эмоционального интеллекта сотрудников коммерческой организации	36
3.1. Организация и методики исследования.....	36
3.2 Анализ результатов исследования	37
3.3 Статистическая обработка данных.....	48
ОБЩИЕ ВЫВОДЫ ПО РАБОТЕ	54
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	56
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	57
ПРИЛОЖЕНИЕ А-В	62-72

ВВЕДЕНИЕ

Проблема изучения социально-психологической адаптации сотрудников к профессиональной деятельности в организации за последние годы приобретает все большую актуальность в России за счет постоянно растущего спроса со стороны практики. Большинство современных крупных организаций направляет значительную долю усилий и средств на развитие и удержание своего персонала, так как именно квалифицированные и лояльные сотрудники являются одним из основных слагаемых успеха компании на рынке. С одной стороны, успешное приспособление специалиста к системе профессиональных и межличностных взаимоотношений в компании может обеспечивать ему самому ощущение комфорта, удовлетворенность процессом и результатом работы, своими достижениями и своим статусом в организации. С другой стороны, успешность адаптации сотрудника непременно сказывается на эффективности его деятельности, в чем, естественно, заинтересована и сама компания.

В связи с этим в первую очередь возникают вопросы, связанные с повышением эффективности подбора и отбора персонала, а также с разработкой и внедрением системы социально-психологической адаптации сотрудников, направленной на максимально быстрое вхождение новых сотрудников в коллектив и снижения вероятности их увольнения.

Молодой специалист, вступая в новую для него стадию профессионального развития, сталкивается с новыми профессиональными требованиями и задачами, новыми условиями труда, новой системой взаимоотношений в коллективе. Таким образом, для него становится актуальной проблема социально-психологической адаптации к требованиям сложившейся ситуации, поиска и воплощения оптимальной стратегии поведения и взаимодействия с окружающими и нахождения баланса между внутренними ожиданиями и реальными требованиями новой социальной ситуации развития.

Становится очевидным, что помимо стандартных профессиональных знаний, умений и навыков молодому специалисту необходимо что-то еще. Что-то, благодаря чему его социально-психологическая адаптация будет проходить успешнее. По мнению И.Н. Андреевой успешность социально-психологической адаптации зависит от особенностей процесса познания социальных объектов и конструирования социальной реальности, то есть процесса социального познания. Одним из параметров, определяющих этот процесс на уровне межличностных отношений, можно считать эмоциональный интеллект. (П. Сэловей и Дж. Мэйер) [26].

В настоящее время понятие «эмоциональный интеллект» начало постепенно входить в круг научных психологических интересов, обретая более конкретное и объективное содержание, с новой стороны раскрывая соотношение и взаимодействие эмоций и когний, аффекта и интеллекта. Исследуются свойства, функции, возможности развития и роль эмоционального интеллекта в обеспечении жизненного успеха личности.

На сегодняшний день в психологической науке существует несколько различных моделей эмоционального интеллекта, последовательно предлагавшихся различными зарубежными и отечественными исследователями. При этом понимание сути эмоционального интеллекта постепенно сдвигалось от моделей, смешивающих в себе набор личностных качеств и способностей, к моделям, содержащим исключительно когнитивные способности [18].

В широком смысле эмоциональный интеллект рассматривается как способность личности к эффективному общению за счет умения понимать и управлять своими и чужими эмоциями; умения воспринимать эмоции окружающих людей и возможности влиять на них, а также умения рефлексировать свои собственные эмоциональные состояния и контролировать их проявления [23]. Традиционно в круг функций эмоционального интеллекта включаются повышение эффективности коммуникации, оптимизация межличностных отношений, социально-психологическая адаптация.

Важным направлением исследований эмоционального интеллекта является изучение его роли в обеспечении эффективности профессиональной деятельности. Данное направление наметилось практически одновременно с появлением самого понятия эмоционального интеллекта, который, по мнению многих авторов, может быть рассмотрен в качестве одного из ключевых внутренних факторов социально-психологической адаптации [11]. Однако эмпирических подтверждений этого предположения на сегодняшний день недостаточно.

Эмоциональный интеллект как предмет социально-психологического исследования является достаточно изученным феноменом, тем не менее, необходимость изучения эмоционального интеллекта диктуется запросами практики, заключающимися в определении факторов, влияющих на эффективность профессиональной деятельности и социально-психологической адаптации личности в современных условиях.

Актуальность исследования:

Анализ факторов социально-психологической адаптации сотрудников связан с исследованием различных условий организационной среды, условий деятельности персонала, психофизиологических характеристик, знаний, умений, опыта адаптируемого работника, а так же уровня эмоционального интеллекта (Слепцова Е.В., Денисова И.А. Кибанов А.Я. Тюлькина Ю.С.)

Поскольку в настоящее время коммерческие организации ежедневно сталкиваются проблемой, текучести кадров, одной из причин которой является низкая социально-психологическая адаптация новых сотрудников, то исследования в этой области, а именно исследование взаимосвязи социально-психологической адаптации с эмоциональным интеллектом, является актуальным.

Цель исследования: исследование взаимосвязи показателей социально-психологической адаптации и эмоционального интеллекта сотрудников коммерческой организации.

Объектом исследования являются эмоциональный интеллект и социально-психологическая адаптация сотрудников коммерческой организации.

Предмет исследования – взаимосвязь показателей социально-психологической адаптации и уровня развития эмоционального интеллекта на примере сотрудников коммерческой организации.

Гипотеза исследования:

Мы предполагаем, что у сотрудников коммерческой организации «Ашан»:

- уровень социально-психологической адаптации положительно взаимосвязан с уровнем эмоционального интеллекта, а именно с такими его компонентами, как, «эмоциональная осведомленность», «эмпатия», «управление своими эмоциями» и «распознавание эмоций других людей».

- у сотрудников коммерческой организации объективная оценка социально-психологической адаптации и субъективная оценка социально-психологической адаптации, отрицательно связаны между собой.

Для достижения поставленной цели и доказательства гипотез были сформулированы следующие **задачи**:

- Проанализировать литературные источники по проблеме исследования;
- Подобрать методики исследования;
- Выявить уровень развития эмоционального интеллекта и социально-психологической адаптации;
- Провести сравнительный анализ полученных данных по исследуемым компонентам;

Методический инструментарий исследования:

- Теоретический анализ научной литературы по проблеме исследования;

– Опросные методы: тест на эмоциональный интеллект (методика Н. Холла); методика «Социально-психологическая адаптация» (опросник Р.Х. Исмаилова); метод «360 градусов»

– Методы математико-статистической обработки данных: Корреляционный анализ (коэффициент ранговой корреляции Спирмена).

ГЛАВА 1. Современные теоретические представления об эмоциональном интеллекте

1.1 Понятие и характеристика эмоционального интеллекта

Первоначально понятие «эмоциональный интеллект» было связано с социальным интеллектом. Оно появилось именно в контексте разработки проблематики социального интеллекта такими исследователями, как Дж. Гилфорд, Х. Гарднер и Г. Айзенк [32].

Понятие социального интеллекта как раз и явилось звеном, связывающим воедино аффективную и когнитивную стороны процесса познания. В сфере социального интеллекта начал вырабатываться подход, понимающий познание человека не как «вычислительную машину», а как когнитивно-эмоциональный процесс. Тем не менее, на современном этапе исследования эмоционального интеллекта являются вполне самостоятельным направлением.

Мы придерживаемся мнения Д.В. Ушакова, что эмоциональный интеллект хотя и тесно связан с социальным интеллектом, но имеет свою специфику. Поэтому эти два конструкта могут быть представлены как пересекающиеся области [36].

Сам термин «эмоциональный интеллект» (emotional intelligence, EQ) был впервые упомянут в 1985 году в докторской диссертации У. Пейна, а позднее, в 1990-м, уже был введен в научный оборот Дж. Мэйером и П. Сэловеем, которые описали ЭИ как «форму социального интеллекта, которая включает способность определять собственные и чужие чувства и эмоции, различать их и использовать эту информацию для определения направленности мышления и действий». Они предложили первое определение эмоционального интеллекта и показали, что его можно измерить.

Дэниел Гоулман, в свою очередь, считал, что «существуют два уровня компетентности на рабочем месте и, следовательно, два вида ее моделей» [9].

Первая модель – оценивает пороговые компетенции. Т.е. те, которые нужны людям для выполнения работы (минимальные навыки и умения, необходимые для того, чтобы справляться с заданиями, соответствующими занимаемой должности).

Второй вид модели – описывает отличительные компетенции. Т.е. способности, которые проводят различие между работниками «звездами» и «середняками» (те компетенции, которые нужны уже работающим людям для выполнения заданий на высшем уровне).

Д. Гоулман в своих исследованиях обнаружил, что больше половины способностей, отличающих «звезд» от «середняков» составляют эмоциональные компетенции. «Все говорит о том, что, как правило, эмоциональные компетенции играют гораздо большую роль в исключительном выполнении работы, чем познавательные способности и специальные технические знания» [9].

Причем перечень мест, для которых и анализировались компетенции исполнителей – «звезд», включает в себя довольно много пунктов: это и руководящие посты от инспекторов до главных исполнительных директоров, и торговый персонал, вместе с сотрудниками отделов маркетинга, и научные, и технические профессии, здравоохранение, правительство, образование и даже религиозные организации.

Следует так же отметить, что для профессии менеджера по продажам эмоциональные компетенции изначально являются пороговыми. Т.е., конкретно в этом виде деятельности эмоциональный интеллект (а точнее – отдельные его сферы) является профессионально важным качеством личности.

Еще один исследователь, Карандашев В.Н., говорит о значимости в личности менеджера по продажам таких качеств, как: умение понимать потребности других людей и психологически корректно воздействовать на них, интуиция, общительность, тактичность, вежливость, ответственность, оптимизм, организованность, креативность, самообладание, способность к эмпатии и многое другое [17].

1.2 Развитие отечественной теории эмоционального интеллекта

В последнее десятилетие эмоциональный интеллект в отечественной теории стал рассматривать в психологических исследованиях как альтернативу традиционного интеллекта [2, 11,12,18]. Многие сторонники данной концепции (И. Н. Андреева, Д. В. Люсин, и др.) утверждают, что эмоциональный интеллект играет существенную роль в жизни человека [1, 8, 14].

В настоящее время большинством отечественных исследователей (Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова и др.) феномен выгорания определяется как состояние физического, эмоционального и умственного истощения. Этот синдром включает себя три основные составляющие: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений [25].

Термин «эмоциональный интеллект» также является достаточно новым, в последнее время пользуется все возрастающей популярностью, но в науке по-прежнему не существует четкого определения этого понятия.

В отечественной психологии теория эмоционального интеллекта начала свое развитие, прежде всего, в психологической среде, тщательно подготовленной в трудах Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева, в которых идея единства аффекта и интеллекта появилась еще задолго до возникновения теории ЭИ в западных научных кругах. Долгое время основной задачей для отечественных психологов представлялась систематизация эмоций и интеллекта.

К.Д. Ушинский, подчеркивая социальный смысл эмоций, отмечал, что общество, заботящееся об образовании ума, совершает большой промах, ибо человек более человек в том, как он чувствует, чем как он думает [6]. Л.С. Выготский пришел к выводу о существовании динамической смысловой системы, представляющей собой единство аффективных и интеллектуальных процессов: «Как известно, отрыв интеллектуальной стороны нашего сознания

от его аффективной, волевой стороны представляет один из основных и коренных пороков всей традиционной психологии» [23].

В 2000 году свою достаточно полную и развернутую теорию эмоционального интеллекта предложил российский исследователь Д.В. Люсин. Становление его теории прошло почти 10 лет, обратимся к последним представленным автором данным.

Эмоциональный интеллект понимается автором как способность к пониманию и управлению эмоциями, которая может быть направлена и на собственные эмоции, и на эмоции других людей. Способность к пониманию эмоций означает, что человек может:

- распознать эмоцию, т.е. установить факт наличия эмоционального переживания у себя или другого человека;
- идентифицировать эмоцию, т.е. установить, какую именно эмоцию испытывает он сам или другой человек и найти для нее словесное выражение;
- понимать причины, вызвавшие данную эмоцию, и следствия, к которым она приведет.

Способность к управлению эмоциями означает, что человек: может контролировать интенсивность эмоций, прежде всего, приглушать довольно сильные эмоции; может контролировать внешнее выражение эмоций; может при необходимости вызвать ту или иную эмоцию.

Говоря о понимании и управлении как своими, так и чужими эмоциями, автор, вслед за Г. Гарднером, вводит понятие внутриличностного и межличностного эмоционального интеллекта, которые предполагают актуализацию разных когнитивных процессов и навыков, но должны быть связаны друг с другом. Именно вследствие этих представлений теорию Люсина принято называть двухкомпонентной [15].

Необходимо отметить, что взгляды Люсина на суть ЭИ эволюционировали. Так в 2004 году автор придерживался следующего мнения: «представляется неправильным трактовать ЭИ как чисто когнитивную способность... Не представляется также возможным отождествить эту модель с

трактовкой ЭИ как черты... Разумно предположить, что способность к пониманию эмоций и управлению ими очень тесно связана с общей направленностью личности на эмоциональную сферу, т. е. с интересом к внутреннему миру людей (в том числе и к своему собственному), склонностью к психологическому анализу поведения, с ценностями, приписываемыми эмоциональным переживаниям. Поэтому ЭИ можно представить как конструкт, имеющий двойственную природу и связанный, с одной стороны, с когнитивными способностями, а с другой стороны – с личностными характеристиками» [9].

Д.В. Люсиным был разработан опросник ЭМИн, состоящий из 40 пунктов 4 основных шкал, а также 5 субшкал, которые оцениваются по 4-бальной шкале. Значения межличностного эмоционального интеллекта и внутриличностного эмоционального интеллекта получаются в результате суммирования субшкал понимания чужих эмоций и управления чужими эмоциями, и, соответственно, субшкал понимания своих эмоций, управления своими эмоциями и контроля экспрессии. Из минусов данной методики является то, что она, как и все методики смешанных моделей эмоционального интеллекта, имеет более сильную корреляцию с личностными характеристиками (B5), нежели с тестами измерения интеллекта. [2]

Нам более близка концепция, предложенная российским исследователем Д. В. Люсиным. Отталкиваясь от существующих работ, он предлагает собственную модель эмоционального интеллекта, трактуемого им как способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими .

Отечественных исследователей тоже интересует тема эмоционального интеллекта, которая разрабатывается такими авторами как Д.В. Люсин, И.И. Андреева, Д.В. Ушаков, Е.А. Сергиенко, О.В. Белоконь и многих других.

Психолог Д.В. Люсин в 2004 году предложил новую модель эмоционального интеллекта. Автор определяет эмоциональный интеллект как способность (совокупность способностей) к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими.

Способность к пониманию эмоций, может быть направлена на свои эмоции и на эмоции других людей и означает, что человек:

Может распознать эмоцию;

Может идентифицировать эмоцию и вербализовать ее;

Понимает причины возникновения данной эмоции, и следствия, к которым она приведет.

Способность к управлению эмоциями, может быть направлена на свои эмоции и эмоции других людей и означает, что человек:

Может контролировать интенсивность эмоций;

Может регулировать внешнее выражение эмоций;

При необходимости может произвольно вызвать ту или иную эмоцию.

1.3 Понятие «эмоциональный интеллект» в зарубежной психологии

Понятие эмоционального интеллекта было введено лишь около 25 лет назад в психологии Джоном Майером и Питером Сэловеем и имело определение способности «отслеживать собственные и чужие чувства и эмоции, различать их и использовать эту информацию для направления мышления и действий» [11], однако оно имеет более глубокие корни, уходящие в разработку идеи социального интеллекта Э. Торндайком, Дж. Гилфордом, Г. Айзенком, а так же Х. Гарднером, который в рамках своей теории множественного интеллекта вывел среди семи интеллектуальных способностей – внутриличностный и межличностный интеллект, которые описал как способность распознавать и проводить различия между собственными чувствами, намерениями и мотивами, а так же чувствами, намерениями и мотивами других людей, – что, как мы можем заметить, очень похоже на современное определение эмоционального интеллекта. [22]

Считается, что эмоциональная информация обрабатывается иначе, чем чисто познавательная информация и в этом смысле эмоциональный интеллект отличается от академического или общего интеллекта. Хорошее понимание

собственных эмоциональных процессов и управление ими может иметь далеко идущие последствия для социального функционирования и качества жизни личности, и быть более значимо в успешной адаптации к социальному миру, чем традиционный IQ. [17] При этом нужно понимать, что эмоциональный интеллект не содержит такие когнитивные компоненты, как знание социальных норм или социальных знаний, или же умений и навыков интерпретации социальных норм.

Находясь в столь относительно ранней стадии теоретической разработки, описательное знание эмоционального интеллектуального конструкта полезно, как для концептуальной доработки, так и для клинического применения.[30].

В 1995 году Дэниел Гоулман, американский психолог и научный журналист «Нью-Йорк таймс» издал книгу об эмоциональном интеллекте, привлечшей внимание широкой общественности и ставшей, в последующем, бестселлером [33]. В понимании Д. Гоулмана, эмоциональный интеллект — это «способность выработать для себя мотивацию и настойчиво стремиться к достижению цели, несмотря на провалы, сдерживать порывы, контролировать свои настроения и не давать страданию лишиться себя возможности думать, сопереживать и надеяться» [23], что привносит в понятие эмоционального интеллекта компонент личностных характеристик, противоречащий модели когнитивных способностей Д. Майера и П. Сэловея. Не смотря на общую привлекательность и понятность идей Д. Гоулмана, из-за его громких заявлений и отсутствия эмпирических подтверждений выдвигаемой теории, мы вынуждены относиться в научном психологическом сообществе к данной модели весьма скептически.

В 1997 году появилась альтернативная модель эмоционального интеллекта, выдвигаемая Ревеном Бар-Оном и предлагающая очень широкую трактовку понятия ЭИ, как совокупности всех не когнитивных способностей, знаний и компетентностей, дающих человеку возможность успешно справляться с различными жизненными ситуациями.

Так же Р. Бар-Оном был разработан самоотчетный опросник для измерения эмоционального интеллекта, имеющий название EQ-i (Bar-On Emotional Quotient Inventory) и состоящий из 132 утверждений и 15 шкал, выводимых из структуры его модели эмоционального интеллекта.

Активное развитие концепции эмоционального интеллекта, начавшееся с модели когнитивных способностей, связанных с переработкой эмоциональной информации, с популяризацией резко сдвинулось в сторону усиления значения личностных характеристик в структуре эмоционального интеллекта, а появившиеся разнообразие трактовок, изучаемого нами понятия, привело к необходимости создания классификации подходов (моделей) в изучении EQ. В 1999 году Д. Мэйер, Д. Карузо и П. Сэловей разделили научные подходы по изучению эмоционального интеллекта на модель способностей (например: Д. Мэйер и П.Сэловей) и смешанную модель (например: Р. Бар-Он, Д. Гоулман) [28; 412]. Особенность данной классификации заключается в том, что представители модели способностей традиционно используют тесты с заданиями, имеющими правильные или неверные ответы для измерения эмоционального интеллекта, в то время как представители смешанной модели используют самоотчетные опросники, включающие в себя измерение как когнитивных способностей (а иногда и вовсе не включают), так и личностных и мотивационных черт.

К 2004 году Д. Мэйер и П. Сэловей окончательно доработали свою модель способностей эмоционального интеллекта, в результате чего было выделено в отдельную способность понимание и анализ эмоциональной информации, а в способности регулировать эмоции были выведены новые компоненты: открытость чувствам, наблюдение и рефлексия эмоций, управление эмоциями у себя и у окружающих, способность включать, пролонгировать и останавливать эмоциональные состояния в зависимости от их информативности или полезности, все то, что не было указано ранее:

Первая модель эмоционального интеллекта, разработанная Джоном Майером, Питером Саловеем и Дэвидом Карузо в 1990 году, определяла

эмоциональный интеллект как способность распознавать собственные эмоции, а также эмоции других людей и использовать полученную информацию для принятия решений. Авторы концепции представили эмоциональный интеллект как конструкт, составляющими которого являлись способности 3-х типов:

способности к идентификации и выражению эмоций;

способности к регуляции эмоций;

способности к использованию эмоциональной информации в мышлении и деятельности.

Первый тип способностей делится на 2 компонента:

1. Направлен на собственные эмоции (в него включены вербальный и невербальный субкомпоненты);

2. Направлен на эмоции других людей (в него включены субкомпоненты невербального восприятия и эмпатия).

Второй тип способностей также делится на 2 компонента:

1. Направлен на регуляцию своих эмоций;

2. Направлен на регуляцию эмоций других людей.

Третий тип способностей подразделяется на следующие компоненты:

1. Гибкое планирование;

2. Творческое мышление;

3. Перенаправленное внимание;

4. Мотивация.

Приведенная выше структура эмоционального интеллекта позже была доработана авторами. Основой для усовершенствованного варианта модели ЭИ стали представления о том, что эмоции несут в себе информацию о связях человека с предметами или другими людьми. В случае изменения связей с предметами или другими людьми, происходит изменение эмоций, которые переживаются по этому поводу.

Усовершенствованная модель эмоционального интеллекта включает в себя 4 компонента:

1. Идентификация эмоций (восприятие своих эмоций и эмоций других людей, адекватное выражение эмоций, различение подлинности эмоций);
2. Осмысление эмоций (понимание комплексов эмоций, связей между эмоциями, причины возникновения эмоций, вербальную информацию об эмоциях);
3. Ассимиляция эмоций в мышлении (использование эмоций для направления внимания на важные события, способность вызывать эмоции, способствующие решению задач);
4. Управление эмоциями (снижение интенсивности отрицательных эмоций, решение эмоционально нагруженных задач без подавления связанных с ними отрицательных эмоций).

Поскольку работы Джона Майера, Питера Сэловея и Дэвида Карузо были опубликованы лишь в академических изданиях, широкая публика о них практически ничего не знала. Дэниел Гоулман оценил идеи об эмоциональном интеллекте, расширил их и в 1995 году написал книгу об эмоциональном интеллекте, ставшую бестселлером в США. Это послужило толчком для обширного изучения и разработки этой темы. В своей книге Д. Гоулман уделил особое внимание практическому применению теории ЭИ в жизни и на работе. Он предложил внедрять программы обучения ЭИ в школах и на предприятиях, заявляя, что эмоциональный интеллект более значим, чем академический интеллект. [28; 412]

Модель эмоционального интеллекта по Гоулману принято относить к смешанным моделям ЭИ. В своей модели эмоционального интеллекта он соединил когнитивные способности и личностные характеристики и выделил 5 основных составляющих эмоционального интеллекта:

Самосознание – способность называть эмоциональные состояния, способность понимать взаимосвязи между эмоциями, мышлением и действием, способность адекватно оценивать свои сильные и слабые стороны; [2]

Саморегуляция – способность контролировать эмоций, умение изменять нежелательное эмоциональное состояние, способность в кратчайшие сроки восстанавливаться после стресса.

Мотивация – способность входить в эмоциональные состояния, которые способствуют достижению успеха, посредством использования глубинных склонностей проявлять инициативу.

Эмпатия – способность читать эмоции других людей, умение ставить себя на их место.

Социальные навыки – способность вступать удовлетворяющие межличностные отношения и поддерживать их.

Позднее Д. Гоулман доработал структуру эмоционального интеллекта. В сегодняшний день она состоит из четырех компонентов:

Самосознание;

Самоконтроль;

Социальное понимание;

Управление взаимоотношениями.

Важно отметить, что эта структура имеет отличия применительно к различным категориям людей.

По мнению Д. Гоулмана, в развитии ЭИ лидеров важными являются следующие составляющие и навыки, связанные с ними:

Личностные навыки

1. Самосознание (Эмоциональное самосознание, точная самооценка, уверенность в себе);

2. Самоконтроль (контроль эмоций, открытость, адаптивность, воля к победе, инициативность, оптимизм).

Социальные навыки

Социальная чуткость (Сопереживание, деловая осведомленность, предупредительность)

Управление отношениями (воодушевление, влияние, помощь в самосовершенствовании, содействие изменениям, урегулирование конфликтов, укрепление личных взаимоотношений, командная работа и сотрудничество).

Как видно, среди составляющих эмоционального интеллекта, которые выделяет Гоулман, есть не только эмоциональные способности, но и социальные навыки, волевые качества личности, а также характеристики самосознания.

Еще одной известной трактовкой эмоционального интеллекта является модель, разработанная Рувеном Бар-Оном. Именно Бар-Он ввел обозначение EQ (emotional quotient) – коэффициент эмоциональности. EQ определяется автором как совокупность всех некогнитивных способностей, знаний и компетенций, позволяющие человеку развивать возможности для решения различных жизненных задач.

Структура эмоционального интеллекта по Рувену Бар-Ону представляет собой пять выделенных сфер компетенции, которые включают в себя 15 способностей.

Внутриличностная сфера

Самоанализ;

Ассертивность;

Самооценка;

Самоактуализация;

Независимость.

Сфера межличностных отношений

Эмпатия;

Межличностные отношения;

Социальная ответственность;

Сфера адаптивности

Гибкость

Решение проблем

Оценка действительности

Сфера управления стрессом

Стрессоустойчивость

Контроль импульсивности

Сфера общего настроения

Удовлетворенность жизнью

Оптимизм

Мы описали несколько самых известных моделей эмоционального интеллекта.

Первой была модель Дж. Майера, П. Сэловея и Д.Карузо. Она включает в себя только способности, которые связаны с переработкой информации (когнитивные способности), в связи с этим, данная модель была определена авторами, как модель способностей. Их теория называется «Теория эмоционально-интеллектуальных способностей Майера Дж., Сэловея П., Карузо Д.». Затем в своей теории эмоциональной компетентности Д. Гоулмен дополнил модель способностей Сэловея и Майера, он добавил к когнитивным способностям личностные характеристики [11].

Такого рода модели, в которых смешаны много признаков, не связанных с эмоциями и интеллектом, и главную идею эмоционального интеллекта смешивают с множеством других черт личности, назвали смешанными моделями эмоционального интеллекта. Еще одной смешанной моделью эмоционального интеллекта считается модель эмоционального интеллекта Бар-Она в его некогнитивной теории эмоционального интеллекта.

На основе анализа вышеуказанных теорий эмоционального интеллекта можно определить ЭИ как совокупность эмоциональных и когнитивных способностей личности к ее социально-психологической адаптации.

Люди с развитым эмоциональным интеллектом благодаря своим способностям к пониманию и управлению своих эмоций и эмоций других людей, хорошо адаптированы в социальной сфере, эффективны в общении и успешны в достижении своих целей [26].

Опыт зарубежных исследований, связанных с измерением эмоционального интеллекта у людей с разными психологическими отклонениями (особенно популярная на настоящий момент – «Темная триада»), показывает, что исследование данной области весьма перспективно и актуально на настоящий момент.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1

Анализ научных, литературных источников позволил нам сформулировать следующие выводы:

- Понятие эмоционального интеллекта выросло из понятия социального интеллекта, в силу чего они частично пересекаются.

- Эмоциональный интеллект связан с переработкой информации об эмоциональной сфере и направлен как на познание человеком других людей, так и себя самого.

- Как минимум отдельные компоненты эмоционального интеллекта необходимы для реализации эффективной деятельности в любой профессии.

Изучение проблемы адаптации сотрудников к профессиональной деятельности в коммерческой организации в последние годы становится в России все более актуальным ввиду возрастающей потребности со стороны практики. Значительная доля усилий и средств большинства современных крупных компаний направляется на адаптацию и развитие своего персонала, так как именно уровень квалификации и лояльности сотрудников являются основными слагаемыми успеха компании на рынке.

ГЛАВА 2. Теоретические аспекты социально-психологической адаптации

2.1 Понятие и характеристика социально-психологической адаптации

Интерес к исследованию проблемы адаптации позволяет говорить не только о многосторонности, универсальности класса адаптивных явлений, но и о значительных расхождениях в подходах в определении ее сущности, трактовке самого понятия «адаптация». Процессы адаптации занимали существенное место в ходе эволюции социума. В истории научной мысли проблема социально-психологических особенностей адаптации личности всегда занимала значительное место в трудах отечественных и зарубежных исследователей.

Проблема адаптации человека в связи с разработкой концепции образа жизни выдвигается в настоящее время в специфическом аспекте: считается, что в связи с ускорением процессов изменения окружающей человека природной и социальной среды он должен приобретать способность быстрой адаптации к новым условиям [29].

Проблема адаптации занимает одно из центральных мест в таких фундаментальных предметных полях, как философия и педагогика, биология и медицина, социология и психология. Ей отводится достаточно большое место в фокусе исследования практически всех гуманитарных наук. Несмотря на достаточную разработанность многих аспектов феномена адаптации, проблема содержания понятия «социально-психологическая адаптация» требует формирования единого банка данных по проблеме, выявления возможностей педагогического коллектива учебного заведения в организации условий для полноценной социально-психологической адаптации студентов, а также рассмотрения феномена «социально-психологическая адаптация» со стороны философии, педагогики и смежных наук.

В самых разных областях науки предложено множество определений понятия адаптации. Обширный спектр этих определений вызван как

разносторонностью и противоречивостью самого явления адаптации, так и субъективными мировоззренческими установками, обусловленными привязанностью к той ли иной эволюционной позиции в системе философских воззрений, и, наконец, профессиональными подходами исследователей.

Статус понятия адаптация достаточно высок, поскольку это понятие вышло далеко за пределы биологических наук. С собственно философских позиций проблема адаптации разрабатывалась в отечественной литературе В. Ю. Верещагиным, А. Б. Георгиевским, Г. И. Царегородцевым. В философии адаптация рассматривается, прежде всего, в плане разрешения противоречий между человеком и природой, с урегулированием их взаимоотношений.

По мнению И. Калайкова философская категория отражения способствует более полному пониманию понятия адаптации. С точки зрения категории отражения разные формы адаптации биологическая, социальная, социально-психологическая несут в себе единство отражения и поведения, информации и управления. Это единство опирается на взаимоотношениях биологических, социальных и технических систем с условиями окружающей среды [6, 26]. В медицине адаптация рассматривается с точки зрения здоровья и болезни, нормы и патологии.

Заболевание понимается как своеобразная адаптационная стратегия, которую нельзя разрешить другими способами. Заболевание развивается как процесс адаптации и проявляется в единстве компонентов: психологического, физиологического и поведенческого. Здоровым человеком медицина считает того, у которого успешно функционируют адаптивные системы организма и психики [16].

Медицина выделяет основные критерии психического здоровья: соответствие субъективных образов отражаемым объектам действительности и характера реакции – внешним раздражителям, значению жизненных событий; адекватный возрасту уровень эмоциональной, волевой и познавательных сфер личности; адаптивности в микросоциальных отношениях; способность управлять собственным поведением, разумного планирования жизненных

целей и поддержания активности в их достижении. В социологии, психологии, педагогике понятие адаптации ассоциируется с процессом и результатом установления гармоничных взаимоотношений между личностью и социальной средой «социальная адаптация».

Педагогика рассматривает адаптацию в двух направлениях: психологическом, как явления, выражающегося в перестройке динамического стереотипа личности, в соответствии с новыми требованиями окружающей среды, и в социальном, как активного приспособления субъекта к окружающей среде. В свою очередь, это приспособление содержит три аспекта: во-первых, когда человек, сам осознаёт необходимость изменений в отношении со средой и формирует новые способы поведения, направленные на гармонизацию отношений с окружающими, во-вторых, происходит оптимизация взаимоотношений личности и группы, в-третьих, происходит освоение субъектом новых для него социальных ролей и позиций, значимых для него и его социального окружения – родителей, преподавателей, сверстников, значимых взрослых, всего социума [30].

Социология анализирует процесс адаптации как путь, выбирая который социальные системы любого рода (семья, коллектив организации, национальное государство) управляют или отвечают среде своего обитания. Т. Парсонс считает, «адаптация – это одно из четырёх функциональных условий, которым все социальные системы должны отвечать, чтобы выжить». По его мнению, потребность в адаптации в индустриальных обществах удовлетворяется посредством развития специализированной системы экономики. В отечественной психологии исследование проблемы адаптации проводилось по разным направлениям:

- Биологические аспекты адаптации (И. П. Павлов, И. М. Сеченов, Г. А. Балл, Ф. З. Меерсон, Н. Д. Озернюк);
- Взаимосвязь адаптации, психологического здоровья и патологических состояний (Т. В. Барлас, В. П. Казначеев, Л. В. Куликов);

– Процесс адаптации как отношение к трудным жизненным условиям (А. И. Анциферова, Л. Г. Дикая);

– Социально-психологическую адаптацию (К. А. Абульханова-Славская, А. А. Налчаджян, С. И. Розум, И. Калайков, Ф. Б. Березин) [20].

Понятия «психологическая адаптация» и «социально-психологическая адаптация» одними авторами отождествляются, другими разделяются. Отдельно говорят и просто о «социальной адаптации». Путаницу объяснить очень просто: сложно отделить психологическое от социального там, где речь идет о столкновении индивидуально-психологического с общественным [13].

Психологическая адаптация – приспособление человека как личности к существованию в обществе других людей в соответствии с требованиями этого общества и с личными потребностями, мотивами, интересами [23].

Те периоды, когда приспособление индивида к условиям социальной среды происходит наиболее активно, называют социально-психологической адаптацией.

Социально-психологическая адаптация человека – это активное и целенаправленное усвоение норм, правил, ценностей как общества в целом, так и конкретного, ближайшего социального окружения человека:

- семьи,
- группы в детском саду
- школы,
- университетской группы,
- компании друзей,
- трудового коллектива и так далее.

Социально-психологической адаптации конкретного индивида не бывает без его общения и взаимодействия с другими людьми и соответствующей активной деятельности.

Некоторые авторы рассматривают адаптацию в качестве условия выполнения личностью ее основных функций, решения сложных творческих проблем [24]. Г.А. Горошидзе [4] рекомендует проводить профессиональный

отбор творческих работников по показателям их адаптированности к профессиональным и социально-психологическим параметрам социальной среды. Процесс адаптации по продолжительности занимает различное время в зависимости от ситуации, к которой нужно приспособиться человеку и от его индивидуальных особенностей.

По итогам социально-психологической адаптации человек успешно социализируется, то есть усваивает образцы поведения, социальные нормы, ценности, знания, навыки, благополучно функционирует в социуме.

Человек не только приспосабливается к социальной среде, но и приспосабливает ее под себя, так как ему удобно.

Человек создает, изменяет, преобразовывает внешние условия жизни так, чтобы они смогли удовлетворить его потребности и способствовали бы достижению целей.

Успешность адаптации зависит не только от того, какие требования предъявляет и что ждет от человека общество, но и от того, к какой личности предъявляются эти требования.

Особенности, возможности, внутренний потенциал помогают не только привыкать к данной реальности, но и изменять, а также создавать новую, максимально комфортную, желанную, лучшую реальность [15].

Проблемы и причины дезадаптации рассматривали многие зарубежные и отечественные психологи, представители различных школ и направлений: Л.С. Выготский, С.Л. Рубинштейн, З. Фрейд, А. Адлер, Э. Эриксон, Б. Скиннер, А. Бандура, Ж. Пиаже, Дж. Келли, А. Маслоу, К. Роджерс и другие.

Все они внесли значительный вклад в понимание проблем адаптации и дезадаптации. Но особо интересна позиция представителя гуманистического направления, психолога А. Маслоу. Он объясняет дезадаптивные процессы и поведение личности наличием метапатологий – расстройств психики, развивающихся в результате реальной или предполагаемой невозможности удовлетворять метапотребности (потребности роста личности, высшие, духовные потребности).

Приведенные здесь подходы к исследованию проблем адаптации в рамках психологических, социологических и иных концепций не раскрывают суть всех существующих в настоящее время понятий данного явления. И в рассмотрении некоторых вопросов проблемы адаптации видны принципиально разные подходы. Проведенный нами анализ отечественных и зарубежных исследований адаптации позволяет выделить следующие фундаментальные направления: отрицающее адаптацию человека в обществе и признающее ее.

В основе первого направления лежит концепция экзистенциализма, представители которого признают человека абсолютно свободным, обособленным от общества и его законов.

Представители другого направления рассматривают адаптацию личности в контексте предположения об отчужденности социальной среды от человека, трактуя адаптацию как форму защитного приспособления человека к социальным требованиям, как выход из стрессовой ситуации, как овладение новыми социальными ролями, как преодоление напряжения. Т. Шибутани [31] высказывает мнение о том, что адаптация – есть совокупность приспособительных реакций, в основе которых лежит активное освоение среды, ее изменение и создание необходимых условий для успешной деятельности.

В трудах отечественных исследователей, занимающихся социальной психологией, социологией труда, психологией управления, мы можем выделить два базовых варианта понимания сущности явления адаптации, в основу которых положены различия по признаку отношений субъекта и объекта адаптации: среды и адаптанта [18; 244].

К. А. Абульханова-Славская установила взаимосвязь между социально-когнитивными структурами и адаптацией человека к социальным изменениям и огромное влияние механизма активности на процесс адаптации. А. И. Анциферова также определила, что хорошо развитый механизм когнитивного оценивания позволяет личности выбирать разные стратегии в меняющихся обстоятельствах [6; 53].

А. А. Налчаджян доказал, что социально-психологическая адаптация – это состояние продуктивных взаимоотношений личности и группы, характеризующаяся отсутствием длительных внешних и внутренних конфликтов. Он показал влияние адаптивных комплексов на процесс социально-психологической адаптации. А. А. Реан установил прямую зависимость между удовлетворённостью профессией и успешностью адаптации. С. И. Розум установил прямую взаимосвязь процессов социализации и социально-психологической адаптации. И. Калайков посчитал, что на процесс адаптации главным образом влияет приспособление человека к обществу. Имеется ряд диссертационных исследований, посвященных особенностям процесса адаптации школьников, студентов ВУЗов, анализу условий адаптации, содержанию и организации процесса адаптации, трудностей, с которыми сталкиваются студенты в начальный период обучения, влияния педагогического взаимодействия на процесс адаптации. Е. С. Глухова, в частности, установила, что главное условие успешной адаптации – правильно выбранная профессия [28; 44].

Т. О. Паршина, И. Ю. Аксарина, Н. В. Цегельная предложили различные модели адаптации, отражающие всевозможные компоненты. С. В. Васильева предлагает «портрет адаптируемого человека». О. Р. Кокорина считает главным фактором адаптированности студента состояние его здоровья. И. Ермакова ввела понятие «цена адаптации», отражающее сумму усилий ребёнка, затраченных на адаптацию. Адаптационный потенциал личности рассмотрен в работах А. А. Реана, Е. Ермаковой, А. М. Богомолова, С. Т. Посоховой. Е. К. Первишина установила влияние умения учебно-исследовательской деятельности на успешность адаптации студентов [27; 283].

Установлены критерии адаптации и дезадаптации: Т.О. Паршина, Т. Б Сидорова, С. В. Васильева. Мы определяем социально-психологическую адаптацию как процесс, в результате которого субъект достигает равновесия со средой. При этом личность способна без длительных внешних и внутренних конфликтов продуктивно выполнять свою ведущую деятельность;

удовлетворять свои социальные потребности, переживать состояние самоутверждения и свободно выражать творческие способности.

Итак, современной психолого-педагогической наукой рассмотрены различные аспекты адаптации, однако недостаточно изучена социально-психологическая адаптация в успешной адаптации [8; 79].

Ориентация на парадигму субъектного подхода представлена в работах таких ученых как С. Л. Рубинштейн, Б. Г. Ананьев, А. М. Леонтьев, К. А. Абульханова-Славская, Л. И. Анциферова, А. В. Брушлинский, В. А. Петровский, Л. И. Божович, Д. Н. Узнадзе, В. И. Слободчиков, Е. И. Исаев, А. К. Осницкий, В. И. Моросанова, Р. В. Овчарова.

Субъектный подход в научном исследовании выражается прежде всего в понимании целостного изучения субъекта или процесса, в видении его сущности, в понимании его всеобщих оснований и его контекста как того целого, в котором исследуемый предмет становится тем, что он есть в данный момент. Человек представляется как целостное существо, многообразие, многосторонность и универсальность которого не уступает универсальности, многосторонности и многообразию мира, в котором он живёт.

В нашем понимании субъект это носитель предметно-практической активности и познания, осуществляющий изменения в других и в себе самом. Мы понимаем субъектность, как системное качество личности, который овладевает разнообразными формами и видами деятельности, различных социальных отношений, обладает индивидуальным набором качеств, которые определяют успешность его социально-психологической адаптации к новым условиям обучения.

Таким образом, как справедливо отмечает И.А. Милославова, субъектность личности, проявляется в различных сферах: учебной деятельности, общении, самопознании, рефлексии. Комплекс адаптационных качеств субъекта включает такие качества как: активность, самопознание, самореализацию, эффективную самостоятельность, адекватную самооценку, ответственность, инициативу, умение организовать своё время [13; 116].

Субъектность характеризует достигаемый уровень продуктивности и успешности в различных видах деятельности и общения, а также возможности достичь конкретных умений и результатов. И, в данном случае, обеспечивает успешную социально-психологическую адаптацию личности к новым условиям. В развитии и становлении собственной личности ощущение субъектности выражается в осознании значимости роли своей активности в постановке целей и достижении успеха.

Специфика процесса адаптации личности состоит в том, что в ходе своей жизнедеятельности она сталкивается с необходимостью активного приспособления к разным элементам социальной среды, а именно: ее социально-психологическим, культурным, профессиональным, бытовым и другим характеристикам. Отсюда принято говорить о разных видах адаптации: производственной адаптации, межкультурной адаптации, аккультурации, профессиональной адаптации и так далее. Такое расхождение в толковании понятий обусловлено тем, что, по сути, все виды адаптации взаимосвязаны и их классификация не вполне оправдана.

2.2 Социально-психологическая адаптация как проблема психологии

В отечественной психологии адаптация личности на социально-психологическом уровне рассматривается со следующих методологических позиций. Во-первых, адаптация личности является продуктом исторического развития, и не может быть понята вне общественных отношений и практической деятельности людей. Во-вторых, сама структура социально-психологической адаптации личности полностью определяется многогранной практической деятельностью и типом общественных отношений, которые обуславливают различные виды адаптации. В основе подхода к проблеме соотношения индивида и социальной среды лежит принцип деятельности, разработанный Л. С. Выготским, А. Н. Леонтьевым, А. Р. Лурия. Деятельность представляет такую форму связи живого организма с окружающей средой,

специфической особенностью которой является сознательное, активное преобразование окружающего мира.

Специфика адаптационных процессов состоит в том, что они являются средством, условием реализации цели и только в этом качестве могут существовать. Все приспособление к действительности направляется потребностями. Потребность в адаптации может существовать и осознаваться, но при этом она будет вторичной по отношению к потребности, вызвавшей необходимость адаптации. Об этом в работе «Мышление и речь» писал Л. С. Выготский. Он отмечал, что приспособление к объективной действительности ради самого приспособления, независимо от потребностей личности, не существует. Важной в теоретическом плане является проблема отношения адаптации к результату деятельности. Поскольку результат рассматривается как продукт деятельности, направленный на реализацию цели, постольку очевидно, что деятельность индивида при адаптации направлена не на саму адаптацию, а на реализацию самостоятельной цели. Будучи условием реализации цели, адаптация является сопутствующим результатом всякой деятельности [15].

Психологическая адаптация – процесс, происходящий с раннего детства и до конца существования. Приспособление к окружающим условиям существования в детском возрасте чрезвычайно важно. Именно от психологической и социальной адаптации человека в детстве зависит его дальнейшая жизнь в социуме.

Главное проявление психологической адаптации - общение и другие виды взаимодействия. Активное взаимодействие с обществом и привыкание к нормам и устоям делают возможными процесс обучения и работы, построение отношений с другими членами общества, изменение поведения человека для соответствия ожиданиям окружающих.

Стратегии психологической адаптации:

- Метод проб и ошибок. Встречаясь с жизненным препятствием на пути, человек преодолевает его, опираясь на собственный опыт. Не всегда испробованные способы преодоления решают возникшую проблему. Со

временем человек отбрасывает в сторону методы, которые не привели к нужному результату, и находит новые пути решения.

Формирование реакции. Так называемая своеобразная «дрессировка». Правильная реакция на изменения общества подкрепляется вознаграждением на психологическом или физическом уровне. Этот способ адаптации не осознано используют родители в отношении детей. В тот момент, когда ребенок произносит членораздельные звуки, матери кажется, что он зовет именно ее. Она встречает начинание малыша с восторгом, что стимулирует ребенка к дальнейшему развитию.

Наблюдение. Попадая в незнакомую среду, человек наблюдает за поведением окружающих. Он подражает людям, которые уже адаптировались к условиям взаимодействия в этом обществе, не задумываясь над тем, зачем он это делает. Со временем человек полностью принимает линию поведения, включая осознание целей и последствий.

Латентная адаптация. Человек постоянно получает сигналы от окружающего мира. Часть из них воспринимается, другая понимается не так четко, а третья не осознается вовсе. В подсознании сохраняются определенные методы взаимодействия с обществом, которые используются по мере необходимости и возникновения ситуаций.

Инсайт. Это реакция мозга на ситуацию, когда разбросанные в памяти варианты поведения и способы решения проблемы объединяются, и человек получает сигнал о том, какая реакция на окружающий мир станет единственно верной. Решение спонтанно и уникально, поэтому инсайт похож на творческий процесс.

Рассуждения. Обсуждая проблему или незнакомую ситуацию, человек ищет решение или способ адаптации к окружению. Выводы, полученные в результате рассуждений, в дальнейшем используются при аналогичных ситуациях.

Не всегда процесс психологической адаптации человека проходит гладко. Если непривычная ситуация затягивается, то возможно появление

адаптационных расстройств. Это может случиться при затяжном семейном конфликте, при расставании с близкими людьми, при потере прежнего положения в социуме или при тяжелом заболевании.

Развитие адаптационного расстройства занимает около месяца и в дальнейшем может либо исчезнуть, либо перерасти в психическое заболевание, требующее вмешательства врача.

Варианты адаптационного расстройства человека:

Кратковременная депрессия, которая заключается в резком понижении настроения, апатичности и безразличия, медлительности мышления, ощущении бессилия и неуверенности в себе;

Пролонгированная депрессия, которая подразумевает продолжительность симптомов кратковременной до двух лет. Проявляется, когда конфликтная жизненная ситуация затягивается, а человек не может с ней справиться и адаптироваться к изменениям собственной жизни;

Тревожность, проявляющаяся в форме беспокойства, как двигательного, так и вегетативного;

Нарушение эмоционального фона, когда наряду с депрессией и тревожностью, проявляется агрессия, раздражительность, подверженность состоянию гнева и злости;

Нарушения поведения, проявляющееся в поступках, которые намеренно нарушают этические и моральные нормы, принятые в обществе. Такие отклонения характерны для подросткового возраста, когда необходимость психологической адаптации вызывает в человеке отрицание и подталкивает на бессмысленные действия.

Расстройства, связанные с психологической адаптацией человека, распространены в обществе. Однако подобный диагноз ставится врачом только в случае нарушения функциональности человека, как полноценного члена общества.

Среди людей, которые не смогли психологически адаптироваться к происходящему, преобладают те, которые считают себя несчастными. Это

одиноким людям, не имеющим семьи или разведенным, социальное и материальное положение человека с расстройством, как правило, оставляет желать лучшего.

Адаптационные расстройства успешно поддаются лечению и в большинстве случаев имеют благоприятный исход, если вовремя обратиться к специалисту и принять меры.

Психологическая адаптация – обязательный процесс для гармоничного существования в обществе и общения с его членами [8].

Результатом адаптационного процесса является относительное соответствие состояния и поведения человека условиям социальной среды, то есть социально-психологическая адаптированность личности. Социально-психологическая адаптированность представляет собой интегративный показатель состояния человека, отражающий его возможности выполнять определенные биосоциальные функции. Такие как: адекватное восприятие окружающей действительности и собственного организма; адекватная система отношений и общения с окружающими; способность к труду, обучению, организации досуга и отдыха; способность к самообслуживанию и взаимобслуживанию в семье и коллективе; изменчивость (адаптивность) поведения в соответствии с ролевыми ожиданиями других. Основными проявлениями психологической адаптированности человека в обществе являются взаимодействие (в т. ч. общение) человека с окружающими людьми и его активная деятельность. Важнейшими средствами достижения психологической адаптации являются: общее образование и воспитание, а также трудовая и профессиональная подготовка.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2

Анализ научных, литературных источников позволил нам сформулировать следующие выводы:

– Адаптация это целостный, системный процесс, характеризующий взаимодействие человека с природной и социальной средой. Выделение разных видов и уровней адаптации в известной мере искусственно и служит целям научного анализа и описания этого явления;

– Особенности процесса адаптации определяются психологическими свойствами человека, уровнем его личностного развития, характеризующегося совершенством механизмов личностной регуляции поведения и деятельности;

– Критериями адаптированности можно считать не только выживаемость человека и нахождение места в социальной структуре, но и общий уровень психологического здоровья, способность развиваться в соответствии со своим жизненным потенциалом, субъективное чувство самоуважения и осмысленность жизни.

ГЛАВА 3. Эмпирическое изучение взаимосвязи социально-психологической адаптации и эмоционального интеллекта сотрудников коммерческой организации

3.1. Организация и методики исследования

Выборка исследования: 30 сотрудников коммерческой организации «Ашан», из них 12 кассиров, 3 администратора и 15 менеджеров торгового зала. Возраст: от 21 до 34. Из 30 участников исследования 14 имеют средне-специальное образование, 7 высшее, 6 окончили курсы профессиональной подготовки и 3 на данный момент находятся на обучении в ВУЗе. Также в исследовании приняли участие 10 менеджеров, руководителей коммерческой организации «Ашан». Возраст: от 26 до 38. Из 10 участников исследования 2 имеют средне-специальное образование, 8 высшее. Группа менеджеров была подобрана для формирования экспертной группы для проведения методики 360 градусов.

1 этап: проведение исследование с помощью следующих методик:

- Тест на эмоциональный интеллект (методика Н. Холла на эмоциональный интеллект) (Приложение 1);
- методика «Социально-психологическая адаптация» (опросник Р.Х. Исмаилова) (Приложение 2);
- Метод «360 градусов» (Приложение 3).

2 этап: Интерпретация полученных результатов, составление графиков, перевод сырых баллов в проценты.

3 этап: математико-статистическая обработка данных с помощью корреляционного анализа (коэффициент ранговой корреляции Спирмена) статистическая обработка данных.

4 этап: формирование выводов.

3.2 Анализ результатов исследования

1 этап, заключался в проведении и исследовании с помощью выбранных нами диагностических методик, на 2 этапе, мы провели интерпретацию полученных результатов, составление графиков, перевод сырых баллов в проценты.

Уровень эмоционального интеллекта изучался с помощью методики: «Опросник на эмоциональный интеллект» Н. Холла.

Результаты исследования представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты исследования по методике Н. Холла

Респонденты	Эмоциональная осведомленность (ЭО)	Управление своими эмоциями (УЭ)	Самомотивация (СМ)	Эмпатия (ЭМ)	Распознавание эмоций других людей (ЭДр)
1	13	5	14	15	9
2	5	10	10	22	12
3	11	10	10	14	4
4	18	5	15	11	8
5	10	5	5	4	12
6	4	13	5	4	8
7	10	7	7	6	12
8	11	6	6	16	7
9	4	3	7	4	6
10	15	12	12	5	12
11	11	11	11	19	10
12	11	5	13	15	6
13	13	11	11	9	12
14	6	14	14	3	7
15	17	11	11	15	12
16	17	3	3	7	8
17	15	10	10	6	6

Окончание таблицы 1

18	16	12	12	2	7
19	14	8	8	16	6
20	13	14	4	4	12
21	18	5	5	9	8
22	13	7	7	13	12
23	16	10	7	16	7
24	13	11	13	6	12
25	15	4	7	16	6
26	14	5	6	4	4
27	5	4	3	18	12
28	10	11	4	19	9
29	10	3	11	5	12
30	13	5	14	15	9

Уровень эмоционального интеллекта с учетом доминирующего знака определяется по следующим количественным показателям: 70 и более – высокий; 40-69 – средний; 39 и менее – низкий.

Более наглядно представим в виде диаграммы на рисунке 1.

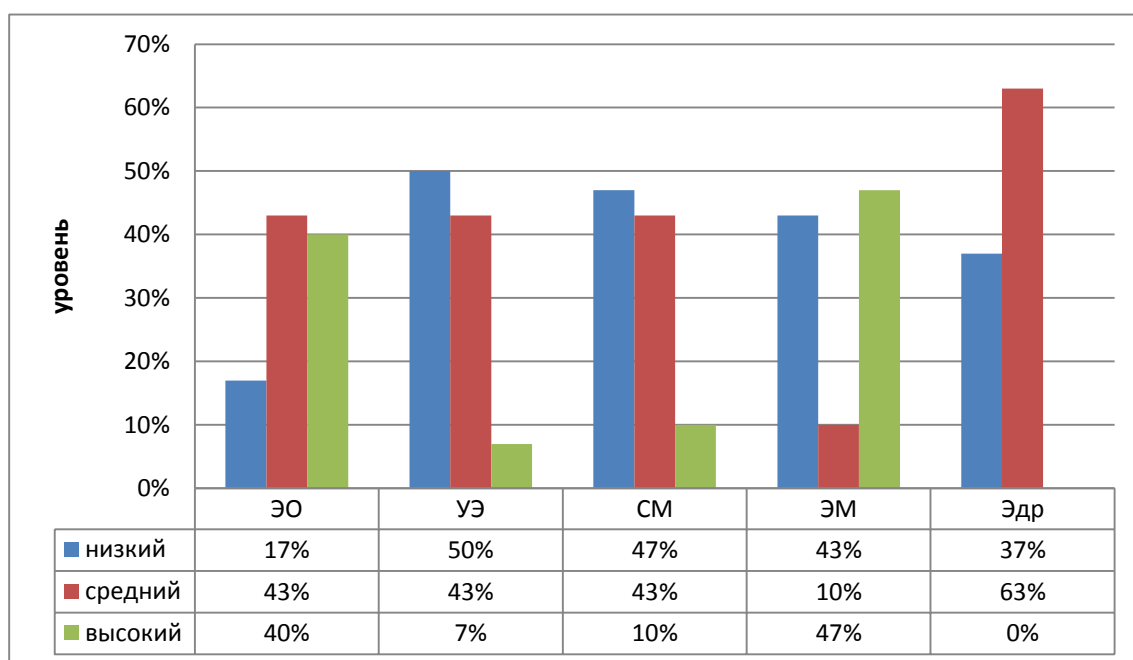


Рисунок 1 – Результаты исследования по методике Н. Холла

Результаты исследования по методике Н. Холла позволили сделать следующие выводы. По шкале «Эмоциональная осведомленность» большая часть респондентов имеет средний уровень, это говорит нам о том, что сотрудники не всегда распознают то, как эмоции влияют на других и каковы последствия этих влияний, также они не всегда способны правильно понимать и оценивать мотивы, стоящие за собственным поведением окружающих его людей. Высокий уровень преобладает у 40% выборки, а значит сотрудники попавшие в эту группу способны хорошо различать и интерпретировать собственные настроения, эмоции, порывы. И низкий показатель имеют всего 15%.

По характеристике эмоционального интеллекта «Управление эмоциями» высокие показатели установлены лишь у 7% респондентов исследуемой группы, такие люди по жизни лидеры, которые запускает свои и чужие эмоции до того, как на них польются волны чужих эмоций. Им уже не нужно управлять своими эмоциями, они опередили и управляют ситуацией сами. Достаточно хорошо могут управлять своими эмоциями 43%. Низкий показатель имеют 50%, это говорит о слабо выраженной способности большей части нашей выборки контролировать и направлять собственные импульсы и порывы. Для таких людей свойственно подавление своих эмоций, вместо того чтобы научиться управлять ими.

Одной из важных характеристик эмоционального интеллекта является «Самомотивация». Анализируя полученные результаты по этой характеристике, высоким уровнем обладает 10% сотрудников, что говорит нам, прежде всего, о преодолении своих желаний, о преобладании разума над чувствами. И на пути этой тяжелой умственной работы не должны вставать технические, информационные проблемы. «Самомотивация» находится на среднем уровне у 43% респондентов. Такие люди могут заменить отрицательные эмоции на положительные, образно уменьшить проблемы, не принимая их близко к сердцу. Низким уровнем обладают 47% респондентов

выборки. Таким испытуемым сложно долгое время обходиться без внешних стимулов и контроля, в том числе в сложных и ответственных ситуациях.

Характеристика «Эмпатия» на высоком уровне установлена у 47% испытуемых. Можно предположить, что такие испытуемые способны лучше других понимать эмоциональное состояние других людей, посредством сопереживания, проникновения в их субъективный мир. Определять эмоциональное состояние других людей на основе мимических реакций, жестов, поступков. Средний уровень характерен для 10% сотрудников. У таких сотрудников нечетко выражена способность непроизвольно переживать эмоции, для них характерна эпизодическая «слепота» к чувствам и мыслям других. Они не всегда способны глубоко и точно понимать другого человека, мысленно воссоздавать его переживания, ощущать их как собственные. Такие сотрудники не обладают поведенческим тактом, облегчающим осознание человеком своих и чужих проблем и принятие правильных решений без всякого навязывания своего мнения или своих интересов. Низкий уровень имеют 43% опрошенных. Такие сотрудники, как правило, слепы к чувствам и мыслям других, их больше интересуют их собственные переживания; они плохо воспринимают внутренний мир другого человека, его скрытые эмоции и смысловые оттенки, не созвучные с его переживаниями.

Средним уровнем «Распознавания эмоций» других людей обладают 63% испытуемых. Это говорит о хорошем умении воздействовать на эмоциональное состояние других людей, распознавать их чувства и эмоции. Низкий уровень распознавания эмоций других людей характерен для 37% опрошенных. Это может объясняться опасением с их стороны получить ярлык «неэффективного работника», стремясь скрыть свою эмоциональную чувствительность, «сохранить дистанцию», они часто применяют «маску хладнокровия» или сдержанной эмоциональности. Отсюда – неспособность точно и своевременно определять эмоциональное состояние другого.

Таблица 2 – Результаты исследования по методике Исмаилова

Респондент	С-П адаптация	Респондент	С-П адаптация	Респондент	С-П адаптация
1	89	11	86	21	38
2	95	12	97	22	94
3	85	13	67	23	77
4	29	14	58	24	101
5	29	15	103	25	79
6	55	16	86	26	88
7	36	17	98	27	74
8	38	18	88	28	105
9	76	19	94	29	91
10	89	20	89	30	74

Максимальная сумма баллов по методике «Социально-психологическая адаптация» Р.Х. Исмаилова – 108, уровень адаптации оценивается следующим образом:

- от 83 до 108 баллов – высокий уровень адаптации;
- от 55 до 82 баллов – выраженный уровень адаптации;
- от 28 до 54 баллов – низкий уровень адаптации;
- от 0 до 27 баллов – выраженная дезадаптация.

Представим результаты исследования по методике Исмаилова в виде диаграммы на рисунке 2.



Рисунок 2 – Уровень социально-психологической адаптации сотрудников
(по методике Р.Х. Исмаилова)

Можно сказать, что в целом исследуемая группа характеризуется высоким уровнем социально-психологической адаптации. Дезадаптации не выявлено ни у одного сотрудника.

Представим сравнительные результаты по двум методикам в сводной таблице 3.

Таблица 3 – Сравнительная характеристика уровня эмоционального интеллекта и уровня социально-психологической адаптации

Респонденты	ЭО	УЭ	СМ	ЭМ	ЭДр	С-П адаптация
1	13	5	14	15	9	89
2	5	10	10	22	12	95
3	11	10	10	14	4	85
4	18	5	15	11	8	29
5	10	5	5	4	12	29
6	4	13	5	4	8	55
7	10	7	7	6	12	36
8	11	6	6	16	7	38
9	4	3	7	4	6	76
10	15	12	12	5	12	89

Окончание таблицы 3

11	11	11	11	19	10	86
12	11	5	13	15	6	97
13	13	11	11	9	12	67
14	6	14	14	3	7	58
15	17	11	11	15	12	103
16	17	3	3	7	8	86
17	15	10	10	6	6	98
18	18	5	14	22	12	88
19	16	12	12	2	7	94
20	14	8	8	16	6	89
21	13	14	4	4	12	38
22	18	5	5	9	8	94
23	13	7	7	13	12	77
24	16	10	7	16	7	101
25	13	11	13	6	12	79
26	15	4	7	16	6	88
27	14	5	6	4	4	74
28	5	4	3	18	12	105
29	10	11	4	19	9	91
30	10	3	11	5	12	74

Как мы видим, из представленной таблицы, взаимосвязь действительно есть, но на данный момент, невозможно сказать какого она характера, не у каждого сотрудника высокий уровень эмоционального интеллекта отражается высоким уровнем социально-психологической адаптации.

Следующим шагом стала организация оценки 360 градусов – направление опросных листов респондентам и их заполнение. Каждому респонденту, а именно: старшему менеджеру, супервайзеру, торговому представителю, мерчендайзеру, клиенту и самому оцениваемому супервайзеру, были отправлены опросные листы, на заполнение которых у них был один день. Оцениваемый сотрудник не отправлял заполненный опросный лист, так как после получения обратной связи он сам должен будет сравнить оценки коллег с баллами, которые он себе поставил. В результате, мы получили следующие данные, представленные в таблице 4.

Таблица 4 – Результаты исследования по методике 360 градусов

Респонденты	Клиентоориентированность (А)	Лояльность к компании, патриотизм (В)	Ориентация на результат, ответственность за него (С)	Инициативность (D)	Адаптивность, открытость новому (Е)	Самостоятельность и навыки принятия решений (F)	Понимание бизнес-среды (G)	Устойчивость к процедурам и детальной работе (H)	Стрессоустойчивость (I)	Стремление к общению и навыки коммуникации (K) с людьми в компании	Управление текущей работой (L)	Управление командой (M)	Планирование (N)	Обучение (O)	Мотивирование (P)
1	54	47	13	16	4	8	8	3	11	4	8	1	11	3	7
2	41	13	9	12	4	3	9	1	12	4	13	2	15	1	2
3	17	47	15	12	2	6	8	5	13	9	6	7	6	3	6
4	44	54	14	12	4	2	14	4	12	4	11	3	15	3	7
5	41	41	6	8	1	3	5	1	8	6	12	3	9	2	4
6	19	47	10	11	3	7	5	4	14	9	7	1	14	1	6
7	41	41	13	15	1	2	7	2	13	9	8	5	13	6	1
8	42	56	7	6	3	6	4	2	6	3	6	5	13	4	3
9	21	46	15	15	3	7	5	4	10	3	7	1	8	2	6
10	41	56	7	9	2	4	13	1	9	9	10	1	14	2	5
11	15	44	4	14	1	6	5	4	13	8	13	2	7	8	3
12	12	46	8	13	6	1	9	2	13	11	8	2	9	7	7
13	41	46	13	13	4	3	9	3	8	4	9	1	14	2	2
14	34	55	7	8	2	6	8	1	8	8	6	3	9	1	6
15	21	56	12	14	2	5	4	3	14	9	11	3	14	2	7
16	37	49	8	7	8	3	5	1	7	8	9	3	12	5	4
17	54	46	6	9	7	7	13	6	9	7	7	6	13	3	6
18	41	45	8	14	2	2	7	1	7	9	8	5	14	5	3
19	44	21	10	9	1	6	4	2	9	9	9	5	14	3	6
20	38	42	16	14	2	7	5	1	9	9	7	3	13	1	9
21	41	27	8	12	5	4	7	1	13	11	11	2	5	4	13
22	54	54	16	13	3	6	6	1	9	9	6	2	9	2	13
23	41	22	14	14	5	3	8	4	10	5	9	2	9	3	8

Окончание таблицы 4

24	25	54	7	14	3	6	9	1	6	3	9	5	8	1	8
25	35	18	9	9	5	6	5	3	9	3	7	5	4	3	14
26	13	42	9	14	5	9	5	4	9	7	13	3	5	1	7
27	44	16	7	14	2	4	6	1	12	9	11	7	13	6	9
28	54	42	14	14	7	5	11	5	9	8	9	1	7	1	7
29	41	23	15	14	2	4	7	1	9	9	13	6	4	2	9
30	34	44	6	15	1	9	6	2	10	7	9	3	5	1	9

Таблица 4.1 – Диапазон значений по методу 360 градусов

Шкала	Диапазон высоких значений	Диапазон средних значений	Диапазон низких значений
A	41-60	21-40	1-20
B	41-60	21-40	1-20
C	14-20	7-13	1-6
D	14-20	7-13	1-6
E	8-11	4-7	1-3
F	8-11	4-7	1-3
G	14-20	7-13	1-6
H	8-11	4-7	1-3
I	14-20	7-13	1-6
K	8-11	4-7	1-3
L	14-20	7-13	1-6
M	8-11	4-7	1-3
N	14-20	7-13	1-6
O	8-11	4-7	1-3
P	14-20	7-13	1-6

Представленная ниже диаграмма отражает процентное соотношение компонентов объективной оценки социально-психологической адаптации. Такая диаграмма позволяет понять ситуацию в целом и выявить сильные и слабые стороны социально-психологической адаптации сотрудников.

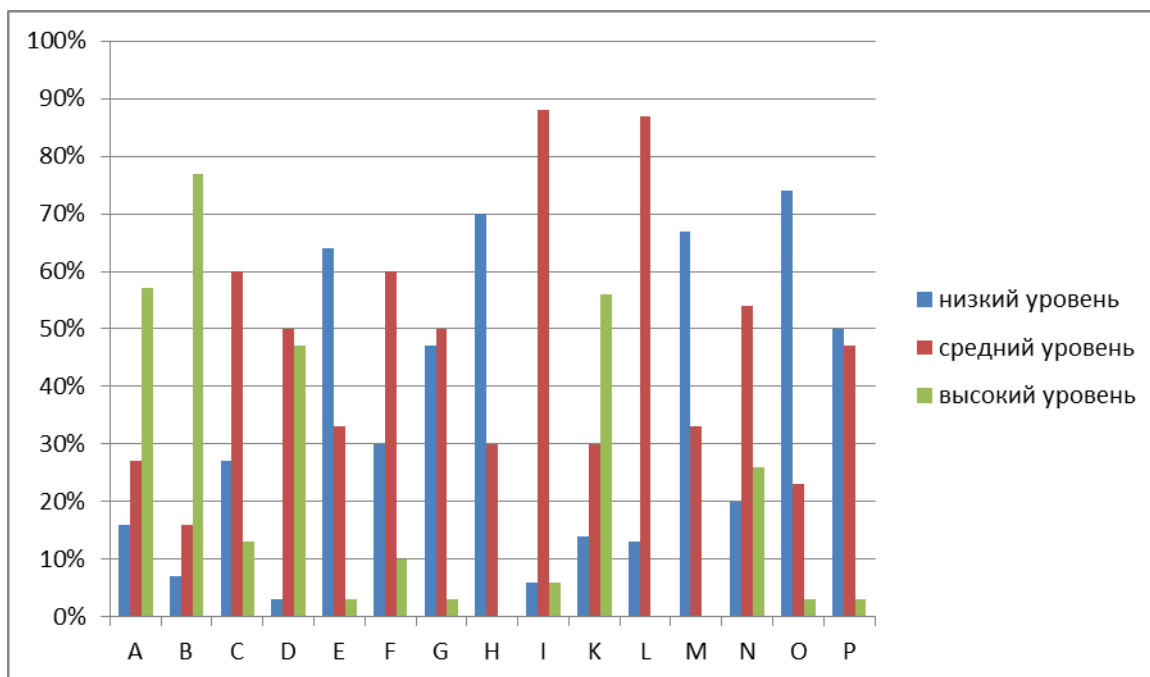


Рисунок 3 – Сводные результаты по методике 360 градусов

Уровень развития большинства компонентов социально-психологической адаптации у исследуемых сотрудников средний, это говорит нам о том, что участники исследования социально и психологически в целом адаптированы. Есть также и низкий уровень адаптации, это может быть связано с недостаточным стажем работы в данной организации или недостаточности уровня эмоционального интеллекта. Основные проблемы связаны с качеством выполнения работы, поэтому сотрудникам, попавшим в группу с низким уровнем социально-психологической адаптации, следует обратить на не сформированные компоненты внимание и улучшить свой результат.

Представим результаты исследования по 3 методикам в сводной таблице. Все результаты мы представили в виде средних показателей социально-психологической адаптации и среднего показателя уровня эмоционального интеллекта.

Таблица 5 – Сводные данные по методикам исследования

Респондент	Тест на эмоциональный интеллект (методика Н. Холла)	«Социально- психологическая адаптация» (опросник Р.Х. Исмаилова)	Метод 360 градусов
1	11,2	89	13,2
2	8,6	95	9,4
3	9,8	85	10,8
4	11,4	29	13,5
5	7,2	29	10
6	6,8	55	10,5
7	8,4	36	9,8
8	9,2	38	10,1
9	4,8	76	10,2
10	11,2	89	12,2
11	12,4	86	11,8
12	10	97	11,3
13	11,2	67	11,5
14	8,8	58	10,8
15	13,2	103	11,8
16	7,6	86	9,4
17	9,4	98	8,3
18	14,2	88	11,4
19	9,8	94	10,1
20	10,4	89	11,7
21	9,4	38	10,9
22	9	94	9,5
23	10,4	77	11,5
24	11,2	101	11,6
25	11	79	11,9
26	9,6	88	9,7
27	6,6	74	10,7
28	8,4	105	10,9

Окончание таблицы 5

29	10,6	91	11,6
30	8,2	74	10,7

Проанализировав полученную сводную по всем методикам исследования, мы можем утверждать, что взаимосвязь между уровнем объективной социально-психологической адаптации есть и она положительная. Более точные результаты мы получим с помощью статистической обработки данных, методом ранговой корреляции Спирмена.

3.3 Статистическая обработка данных

3 этап, заключался в математико-статистической обработке данных с помощью корреляционного анализа (коэффициент ранговой корреляции Спирмена) статистическая обработка данных.

Интегративный уровень эмоционального интеллекта положительно коррелирует с такими показателями как адаптивность (реальная адаптация) ($p \leq 0,05$), эмпатия ($p \leq 0,05$), управление своими эмоциями ($p \leq 0,05$), парциальный эмоциональный интеллект ($p \leq 0,05$).

Таким образом, чем больше у работника интегративный уровень эмоционального интеллекта, тем выше его адаптивность (реальная адаптация), сильнее проявляются показатели управления своими эмоциями, сильнее выражен парциальный эмоциональный интеллект. В то же время, чем выше интегративный уровень эмоционального интеллекта, тем сильнее проявляются способности к управлению своими эмоциями.

Можно сделать вывод, что высокий интегративный уровень эмоционального интеллекта приводит к повышению реальной адаптации сотрудников.

Уровень адаптации (субъективная адаптация) положительно связана с самостоятельностью и навыками принятия решений ($p \leq 0,05$), инициативностью

($p \leq 0,05$) и понимание бизнес-среды ($p \leq 0,05$), а также отрицательно коррелирует с такими показателями как адаптивность (реальная адаптация) ($p \leq 0,01$), эмпатия ($p \leq 0,01$), ориентация на результат, ответственность за него ($p \leq 0,01$), лояльность к компании, патриотизм ($p \leq 0,01$), устойчивость к процедурам и детальной работе ($p \leq 0,01$), самомотивация ($p \leq 0,01$), распознавание эмоций других людей ($p \leq 0,01$), эмоциональная осведомленность ($p \leq 0,01$), инициативность ($p \leq 0,01$), стремление к общению и навыки коммуникации с людьми в компании ($p \leq 0,01$), управление своими эмоциями ($p \leq 0,05$), клиентоориентированность ($p \leq 0,05$), лояльность, патриотизм ($p \leq 0,05$).

Чем выше уровень эмоционального интеллекта, тем выше факторы обретения самоконтроля и инициативности. В то же время, чем ниже уровень адаптации (субъективная адаптация), тем выше адаптивность (реальная адаптация), реже проявляется самомотивация. Чем выше уровень эмоционального интеллекта, тем больше проявляется стремление к общению и навыки коммуникации с людьми в компании, а также управление своими эмоциями и клиентоориентированность.

Таким образом, уровень адаптации (субъективная адаптация) способствует высокому самоконтролю.

В то же время при высокой реальной адаптации повышены показатели эмоционального интеллекта, сотрудники воспринимают себя частью коллектива.

Таблица 6 – Корреляционные связи для переменных субъективная оценка социально-психологической адаптации и эмоциональный интеллект

		Эмоциональный интеллект	Субъективная соц.-псих. адаптация
Адаптивность (Реальная адаптация)	Коэфф. корр.	0,262*	-0,515**
	Значимость	0,043	0,000
	N	30	30

Продолжение таблицы 6

Эмпатия	Коэфф. корр.	0,270 [*]	-0,546 ^{**}
	Значимость	0,037	0,000
	N	30	30
Эмоциональный интеллект	Коэфф. корр.		-0,469 ^{**}
	Значимость		0,227
	N		30
Ориентация на результат, ответственность за него	Коэфф. корр.	0,129	-0,513 ^{**}
	Значимость	0,325	0,000
	N	30	30
Лояльность к компании, патриотизм	Коэфф. корр.	0,158	-0,469 ^{**}
	Значимость	0,227	0,000
	N	30	30
Управление своими эмоциями	Коэфф. корр.	0,276 [*]	-0,266 [*]
	Значимость	0,033	0,040
	N	30	30
Клиентоориентированность	Коэфф. корр.	0,193	-0,271 [*]
	Значимость	0,140	0,037
	N	30	30
Устойчивость к процедурам и детальной работе	Коэфф. корр.	0,259 [*]	-0,469 ^{**}
	Значимость	0,046	0,000
	N	30	30
Самомотивация	Коэфф. корр.	0,120	-0,520 ^{**}
	Значимость	0,361	0,000
	N	30	30
Распознавание эмоций других людей	Коэфф. корр.	0,151	-0,401 ^{**}
	Значимость	0,249	0,001
	N	30	30
Эмоциональная осведомленность	Коэфф. корр.	-0,027	-0,468 ^{**}
	Значимость	0,837	0,000
	N	30	30
Инициативность	Коэфф. корр.	0,169	-0,398 ^{**}
	Значимость	0,197	0,002
	N	30	30
Лояльность к компании, патриотизм	Коэфф. корр.	-0,140	-0,323 [*]
	Значимость	0,284	0,012
	N	30	30
Самостоятельность и навыки принятия решений	Коэфф. корр.	-0,128	0,289 [*]
	Значимость	0,329	0,025
	N	30	30

Окончание таблицы 6

Инициативность	Коэфф. корр.	0,148	0,303 [*]
	Значимость	0,230	0,019
	N	30	30
Понимание бизнес-среды	Коэфф. корр.	-0,018	0,284 [*]
	Значимость	0,890	0,028
	N	30	30
Стремление к общению и навыки коммуникации с людьми в компании	Коэфф. корр.	0,054	-0,569 ^{**}
	Значимость	0,683	0,000
	N	30	30
Уровень адаптации (Субъективная адаптация)	Коэфф. корр.	-0,368 ^{**}	-0,018
	Значимость	0,004	0,890
	N	60	30

Рассмотрим соотношение реальной оценки социально-психологической адаптации, с остальными показателями, в таблице ниже.

Таблица 7 – Корреляционные связи для переменной реальной оценки социально-психологической адаптации

		С-П адаптация
Самомотивация	Коэфф. корр.	-0,368 ^{**}
	Значимость	0,004
	N	60
Инициативность	Коэфф. корр.	-0,383 ^{**}
	Значимость	0,003
	N	60
Ориентация на результат, ответственность за него	Коэфф. корр.	-0,355 ^{**}
	Значимость	0,005
	N	60
Лояльность к компании, патриотизм	Коэфф. корр.	-0,298 [*]
	Значимость	0,021
	N	60

Окончание таблицы 7

Эмпатия	Коэфф. корр.	0,328*
	Значимость	0,011
	N	60
Управление своими эмоциями	Коэфф. корр.	0,415**
	Значимость	0,001
	N	60
Распознавание эмоций других людей	Коэфф. корр.	0,374**
	Значимость	0,003
	N	60
Стремление к общению и навыки коммуникации с людьми в компании	Коэфф. корр.	0,371**
	Значимость	0,004
	N	60

Адаптивность (реальная адаптация) положительно коррелирует с эмпатией ($p \leq 0,05$), управлением своими эмоциями ($p \leq 0,01$) распознаванием эмоций других людей ($p \leq 0,01$). Отрицательные корреляции были выявлены со следующими показателями: лояльность к компании, патриотизм ($p \leq 0,05$), уровень адаптации (субъективная адаптация) ($p \leq 0,01$), самомотивация ($p \leq 0,01$), инициативность ($p \leq 0,01$), ориентация на результат, ответственность за него ($p \leq 0,01$).

Таким образом, чем выше адаптивность (реальная адаптация), тем выше у сотрудника управление своими эмоциями, и распознавание эмоций других, стремление к общению в то же время, чем выше адаптивность (реальная адаптация), тем ниже лояльность к компании, патриотизм, инициативность и ориентация на результат, ответственность за него. По нашему мнению, с повышением уровня адаптивности, повышается критичность к организации, что снижает уровень патриотизма и лояльность, при этом инициативность и ответственность, распределяется между всем коллективом, а не концентрируется на одном человеке.

Можно сделать вывод, что высокая адаптивность (реальная адаптация) положительно взаимосвязана с такими компонентами как: управление своими эмоциями, распознавание эмоций других, стремление к общению и эмпатийности, которые являются ключевыми категориями эмоционального интеллекта.

ОБЩИЕ ВЫВООДЫ ПО РАБОТЕ

Изучение проблемы адаптации сотрудников к профессиональной деятельности в коммерческой организации в последние годы становится в России все более актуальным ввиду возрастающей потребности со стороны практики. Значительная доля усилий и средств большинства современных крупных компаний направляется на адаптацию и развитие своего персонала, так как именно уровень квалификации и лояльности сотрудников являются основными слагаемыми успеха компании на рынке.

Выборка исследования: 30 сотрудников коммерческой организации «Ашан». В целом исследуемая группа характеризуется высоким уровнем адаптации. Работники удовлетворены своим положением в коллективе, взаимоотношениями с коллегами и руководством, а также любят дело, которым занимаются. Несколько меньше их симпатия к организации, в которой они работают, Ориентация на результат, ответственность за него и собой на работе.

Уровень развития большинства компонентов социально-психологической адаптации у исследуемых сотрудников средний, это говорит нам о том, что участники исследования социально и психологически в целом адаптированы. Есть также и низкий уровень адаптации, это может быть связано с недостаточным стажем работы в данной организации или недостаточности уровня эмоционального интеллекта. Основные проблемы связаны с качеством выполнения работы, поэтому сотрудникам, попавшим в группу с низким уровнем социально-психологической адаптации, следует обратить на не сформированные компоненты внимание и улучшить свой результат.

Уровень адаптации (субъективная адаптация) способствует высокому самоконтролю. В то же время при высокой реальной адаптации повышены показатели эмоционального интеллекта, сотрудники воспринимают себя частью коллектива. Однако интересно, что высокий уровень субъективной адаптации связан с низкой самомотивацией. Таким образом, чем выше адаптивность (реальная адаптация), тем выше у сотрудника управление своими

эмоциями, и распознавание эмоций других, стремление к общению в то же время, чем ниже адаптивность (реальная адаптация), тем ниже лояльность к компании, патриотизм, инициативность и ориентация на результат, ответственность за него.

Можно сделать вывод, что высокая адаптивность (реальная адаптация) положительно взаимосвязана с такими компонентами как: управление своими эмоциями, распознавание эмоций других, стремление к общению и эмпатийности, которые являются ключевыми категориями эмоционального интеллекта.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Несмотря на большое количество психолого-педагогических исследований по проблеме адаптации, недостаточно изучена роль эмоционального интеллекта в профессиональной адаптации.

Эмоциональный интеллект – явление, которое, на первый взгляд, содержит в себе противоречие. Интеллект принято понимать как мыслительную, когнитивную сферу человека, а эмоции – это нечто иррациональное, не поддающееся контролю со стороны разума.

Но эмоции и чувства могут быть подконтрольны личности, полностью осознаваться, управляться усилием воли. Умение понимать и управлять своими эмоциональными переживаниями, а также переживаниями других людей, определяют как «эмоциональный интеллект».

В ходе нашего исследования исследование взаимосвязи показателей социально-психологической адаптации и эмоционального интеллекта сотрудников коммерческой организации, мы проанализировали литературные источники по проблеме исследования. Подобрали методики исследования для выявления уровня развития эмоционального интеллекта и социально-психологической адаптации. Провели сравнительный анализ полученных данных по исследуемым компонентам.

Также наша гипотеза о том, что уровень социально-психологической адаптации положительно взаимосвязан с уровнем эмоционального интеллекта, а именно с такими его компонентами, как, «эмоциональная осведомленность», «эмпатия», «управление своими эмоциями» и «распознавание эмоций других людей» и гипотеза о том, что у сотрудников коммерческой организации реальная оценка социально-психологической адаптации и субъективная оценка социально-психологической адаптации, отрицательно связаны между собой, нашли свое подтверждение.

Значит, цель исследования достигнута, задачи решены и гипотеза доказана.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Андреева, И.Н. Биологические и социальные предпосылки эмоционального интеллекта [Текст] / И.Н. Андреева // Когнитивная психология. Вып. 2 : сб. статей / отв. ред. А.П. Лобанова. – Минск, 2006. – С. 7-11.
2. Андреева, И.Н. Понятие и структура эмоционального интеллекта [Текст] / И.Н. Андреева // Социально-психологические проблемы ментальности. Вып. 6 : сб. статей / отв. ред. С.О. Раевский. – Смоленск, 2004. – С. 22-26.
3. Анфимова, Н.И. Эмоциональный интеллект, творческие способности и их роль в профессиональной жизнедеятельности человека [Электронный ресурс] / Н.И. Анфимова – Материалы V Международной студенческой электронной научной конференции «Студенческий научный форум» URL: <http://www.scienceforum.ru/2013/176/5944> (дата обращения: 12.10.2017).
4. Бодров, В. А. Психология профессиональной пригодности. Учебное пособие для вузов. [Текст] / В.А. Бодров / М.: ПЕР СЭ, 2001. – 511с.
5. Борисова, А. А. Проницательность как проблема психологии общения [Текст] / А.А. Борисова // Вопр. психол.1990. № 4. С.117—122.
6. Выготский, Л. С. Мышление и речь. [Текст] / Л.С. Выготский / М.; Л.: Уч-пед.изд, 1934., С. 13-14.
7. Гарскова, Г. Г. Введение понятия «эмоциональный интеллект» в психологическую теорию [Текст] / Г.Г. Гарскова //Тез. Науч.-практ. конф. «Ананьевские чтения». СПб.: Изд. СПб. Ун-та, 1999. С. 25—26.
8. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект (Психология-лучшее) [Текст] / Д. Гоулман / М.: АСТ, 2009г. – 511с.
9. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект на работе [Текст] / Д. Гоулман / М.: АСТ, 2010. – С. 476.
- 10.Гоулман, Д.,Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта [Текст] / Д. Гоулман, Р. Бояцис, Э. МакКи /— М: «Альпина Пабlishер», 2012. С. – 301.

11. Демина, Л. Д. Эмоциональный интеллект как структурообразующий компонент психологической культуры личности, научное издание [Текст] / Л. Д. Демина, Т. В. Манянина / АГУ. – 2010. – N 2. – С. 57-59 .
12. Дружинин, В. Н. Метафорические модели интеллекта [Текст] / В.Н. Дружинин // Психол. журн. 1999. Т. 20. № 6. С. 44—52.
13. Зейгарник, Б. В. Патопсихология. [Текст] / Б.В. Зейгарник /М.: Изд. МГУ, 1986.
14. Иванова, И. А. Основные направления исследования социального интеллекта в отечественной науке и зарубежом [Текст] / И.А. Иванова / Сборник научных трудов СевКавГТУ. Серия "Гуманитарные науки" № 3. – 544с.
15. Ильин, Е. П. Эмоции и чувства. [Текст] / Е.П. Ильин / СПб.: Питер, 2001.
16. Капустина, А. Н. Многофакторная личностная методика Р. Кеттелла (Практикум по психодиагностике). [Текст] / А.Н. Капустина / СПб.:«Речь», 2001. С. 112.
17. Карандашев, В. Н. Психология: введение в профессию. [Текст] / В.Н. Карандашев / М., «Смысл», 2000. – 433с.
18. Кон, И. С., Психология ранней молодости. [Текст] / И. С. Кон / М.: «Просвещение», 1989., С. – 256.
19. Котик, М. А. Природа ошибок человека-оператора. [Текст] / М.А. Котик, А.М. Емельянов / М.: Транспорт, 1993. – 261с.
20. Кузьмина, Н. В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения. / Н.В. Кузьмина / М.: Высшая школа, 1990. – 120с.
21. Личко, А. Е. Психопатии и акцентуации характера у подростков. [Текст] / А.Е. Личко / Л.:Медицина, 1983. – 426с.
22. Лобанов, А. П. Интеллект и личностный рост: Учеб. пособ. [Текст] / А.П. Лобанов, С.И. Коптева, О.А. Ткачук / Мн.: БГПУ, 2002. – 271с.

23. Люсин, Д. В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн. Психологическая диагностика. [Текст] / Д. В. Люсин / 2006, С.3-22.
24. Обозов, Н. Н., Возрастная психология: юность и зрелость. [Текст] / Н. Н. Обозов / СПб.: ЛНПП «Облик», 2002., 113 с.
25. Ольшанникова, А.Е. Эмоции и воспитание. [Текст]/ А. Е. Ольшанникова / М.: Знание, 1983. – 271с.
26. Пацявичус, И. В. Соотношение индивидуально-типических характеристик эмоциональности с особенностями саморегуляции деятельности: Автореф. канд. дис. [Текст] / И.В. Пацявичус / М., 1981. – 300с.
27. Переверзева, И. А. Психофизиологический анализ индивидуальных различий по эмоциональности (на примере функции контроля за эмоциональной экспрессией): Автореф. канд. дис. / И. А. Переверзева / М., 1986. – 511с.
28. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности [Текст]/ Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой и В. М. Снеткова. / СПб.: Речь, 2003. – 438с.
29. Практический интеллект [Текст] / Р. Дж. Стенберг / – СПб.: Питер, 2002. – 522с.
30. Регуш, Л. А., Проблемы психического развития и их предупреждение. [Текст] / Л. А. Регуш /СПб.: Речь, 2006.- 320 с.
31. Робертс, Р. Д., Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике [Текст] / Р. Д. Робертс, Дж. Мэттьюс, М. Зайднер, Д. В. Люсин // Психология. Журнал Высшей школы экономики. Т. 1, № 4, 2004. С. 3 – 26.
32. Санникова О. П. Эмоциональность в структуре личности. [Текст] / О. П. Санникова / Одесса: Хорс, 1995. – 462с.
33. Сергиенко, Е. А. Эмоциональный интеллект: русскоязычная адаптация теста Мэйера–Сэловея–Карузо (MSCEIT V2.0) [Текст] / Е. А. Сергиенко, И. И. Ветрова // «Психологические исследования», 2009 No. 6(8)

34. Солдатова, Е. Л., Структура и динамика нормативного кризиса перехода к взрослости. [Текст] / Е. Л. Солдатова / Челябинск: ЮУрГУ, 2007., 267 с.
35. Соломин, И. Л. Современные методы психологической экспресс-диагностики и профессионального консультирования. [Текст] / И.Л. Соломин / СПб.: Речь, 2006. – 280 с.
36. Стернберг, Р. Дж. Практический интеллект. [Текст] / Р. Дж.Стернберг / СПб: Питер, 2002.С88.
37. Тихомиров, О. К. Психология мышления. [Текст] / О. К. Тихомиров /М. Изд-во МГУ, 1984. – 539с.
38. Ушаков, Д. В. Социальный интеллект как вид интеллекта [Текст] /Д. В. Ушаков, Д. В. Люсин. // Социальный интеллект. Теория, измерение, исследования – М.: Институт психологии РАН, 2004. С. 11–28.
39. Фокина, И. В. Связь эмоционального интеллекта с типами мышления и уровнем креативности у старшеклассников [Электронный ресурс] / И. В. Фокина // Современные научные исследования и инновации. – Январь 2014. – № 1. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2014/01/30291> (дата обращения: 13.06.2014).
40. Холодная, М. А. Психология интеллекта. Парадоксы исследования. 2-е изд. [Текст] / М. А. Холодная / СПб.: Питер, 2002. – 516с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

БЛАНК «ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА» (Н. ХОЛЛ)

Инструкция к тесту

Ниже вам будут предложены высказывания, которые так или иначе отражают различные стороны вашей жизни. Пожалуйста, напишите цифру справа от каждого утверждения, исходя из оценки ваших ответов:

- Полностью не согласен (-3 балла).
- В основном не согласен (-2 балла).
- Отчасти не согласен (-1 балл).
- Отчасти согласен (+1 балл).
- В основном согласен (+2 балла).
- Полностью согласен (+3 балла).

ТЕСТ

1. Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания о том, как поступать в жизни.
2. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в своей жизни.
3. Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.
4. Я способен наблюдать изменение своих чувств.
5. Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.
6. Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие, как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.
7. Я слежу за тем, как я себя чувствую.
8. После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.
9. Я способен выслушивать проблемы других людей.
10. Я не застреваю на отрицательных эмоциях.
11. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.
12. Я могу действовать на других людей успокаивающе.
13. Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.
14. Я стараюсь подходить к жизненным проблемам творчески.
15. Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.
16. Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.
17. Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.
18. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.
19. Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».
20. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.
21. Я могу хорошо распознавать эмоции по выражению лица.
22. Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.
23. Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.

Окончание приложения А

- 24. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.
- 25. Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.
- 26. Я способен улучшить настроение других людей.
- 27. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.
- 28. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.
- 29. Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.
- 30. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

МЕТОДИКА «УРОВЕНЬ АДАПТАЦИИ (СУБЪЕКТИВНАЯ АДАПТАЦИЯ)» (ОПРОСНИК Р.Х. ИСМАИЛОВА)

Инструкция: Вам предлагается ряд утверждений, с которыми вы можете согласиться, не согласиться или согласиться частично. Вы должны выбрать один из трех предлагаемых вариантов ответа, отражающий ваше мнение. Не тратьте много времени на обдумывание ответов. Дайте тот ответ, который первым приходит в голову. Старайтесь не прибегать слишком часто к промежуточным ответам типа «затрудняюсь ответить», «нечто среднее», «трудно сказать». Отвечайте как можно искреннее.

1. Решение моих жизненных планов (интересная работа, повышение квалификации и т.д.) связано с работой на данном предприятии:

- 1) да
- 2) затрудняюсь ответить
- 3) нет

2. Коллектив отдела, где я работаю, считается:

- 1) не дружным
- 2) трудно сказать
- 3) дружным

3. Я бы сказал, что всегда сдерживаю свои обещания, даже если мне это может быть невыгодным:

- 1) да
- 2) затрудняюсь ответить
- 3) нет

4. Нынешняя работа в коллективе меня:

- 1) удовлетворяет
- 2) не знаю
- 3) не удовлетворяет

5. Я обращаю внимание на недостатки, существующие в нашем коллективе:

- 1) да
- 2) затрудняюсь ответить
- 3) нет

6. Я удовлетворен условиями своего труда:

- 1) да

Продолжение приложения Б

2) нечто среднее

3) нет

7. Я чувствую физическую напряженность во время работы:

1) да

2) когда как

3) нет

8. Работать в своем коллективе мне:

1) нравится

2) трудно сказать

3) не нравится

9. В настоящее время работа по специальности не приносит мне того удовлетворения, которого я ожидал:

1) да

2) трудно сказать

3) нет

10. Взаимоотношения между сотрудниками и непосредственными руководителями сложились:

1) напряженные

2) нормальные

3) хорошие

11. У меня есть стремление содействовать развитию своего предприятия:

1) да

2) затрудняюсь ответить

3) нет

12. Взаимоотношения между сотрудниками в коллективе, где я работаю:

1) натянутые

2) затрудняюсь ответить

3) хорошие

13. Бывает, что, разозлившись, я выхожу из себя:

1) да

2) иногда

3) нет

14. Я считаю, что в настоящее время мои отношения с коллегами:

1) натянутые

Продолжение приложения Б

2) нечто среднее

3) хорошие

15. Когда дело касается моих личных интересов, я могу забыть о своей ответственности перед коллективом:

1) да

2) иногда

3) нет

16. Производственные условия (освещение, чистота, уровень шума и т. д.) на моем рабочем месте можно оценить как:

1) плохие

2) удовлетворительные

3) хорошие

17. Во время работы у меня появляется усталость, и я жду окончания рабочего дня с нетерпением:

1) да

2) иногда

3) нет

18. Если бы мне предложили такую же или аналогичную работу в другом месте, я бы это место работы сменил:

1) да

2) трудно сказать

3) нет

19. В настоящее время мне моя работа нравится:

1) да

2) частично

3) нет

20. Мой непосредственный руководитель относится к новым сотрудникам:

1) с безразличием

2) затрудняюсь ответить

3) с пониманием

21. Я считаю свое предприятие одним из лучших в городе:

1) да

2) трудно сказать

3) нет

Продолжение приложения Б

22. Большинство сотрудников в нашем коллективе ладят между собой:

- 1) да
- 2) частично
- 3) нет

23. У меня иногда бывают такие мысли, которыми мне не хотелось бы делиться с другими людьми:

- 1) да
- 2) трудно сказать
- 3) нет

24. Мои отношения с непосредственным руководителем можно определить как:

- 1) напряженные
- 2) неопределенные
- 3) хорошие

25. Я предпочитаю проявлять заботу:

- 1) о себе
- 2) затрудняюсь ответить
- 3) о коллегах

26. Организация труда (состояние оборудования, эргономика рабочих мест, равномерность загрузки на моем рабочем месте):

- 1) удовлетворительная
- 2) средняя
- 3) неудовлетворительная

27. Работаю я спокойно, сосредоточенно, так как работа меня увлекает:

- 1) да
- 2) когда как
- 3) нет

28. Если ко мне обратятся за советом, какую выбрать работу, я посоветовал бы войти в наш коллектив:

- 1) да
- 2) не знаю
- 3) нет

29. Во время трудовой деятельности я чувствую удовлетворенность собой:

- 1) да
- 2) иногда

3) нет

30. Наш непосредственный руководитель принимает участие в проведении культурно-массовых мероприятий:

1) никогда

2) иногда

3) всегда

31. Работа на данном предприятии помогает мне решать мои жизненные проблемы:

1) нет

2) затрудняюсь ответить

3) да

32. Сотрудники нашего коллектива при решении производственных задач:

1) помогают друг другу

2) когда как

3) каждый сам по себе

33. Я считаю все свои привычки хорошими:

1) да

2) затрудняюсь ответить

3) нет

34. В настоящее время свое положение в коллективе я определяю как:

1) приносящее удовлетворение

2) трудно сказать

3) неудовлетворительное

35. В свободное время на работе я предпочитаю интересоваться делами:

1) личного характера

2) когда как

3) коллектива

36. В настоящее время условия труда на моем рабочем месте:

1) хорошие

2) удовлетворительные

3) плохие

37. Во время работы мне приходится испытывать беспокойство и волнение из-за сложности используемого оборудования или программного обеспечения, ответственности за результаты работы:

1) да

2) трудно сказать

Продолжение приложения Б

3) нет

38. Если долгое время отсутствую на работе (командировка, отпуск, болезнь), я стремлюсь вернуться в свой коллектив:

1) да

2) затрудняюсь ответить

3) нет

39. Свои отношения с коллегами по работе я оценил бы как:

1) неудовлетворительные

2) терпимые

3) хорошие

40. Непосредственный руководитель относится к мнению сотрудников:

1) равнодушно

2) затрудняюсь ответить

3) заинтересованно

41. Когда о нашем предприятии говорят в городе, у меня возникает чувство:

1) гордости

2) трудно сказать

3) неловкости

42. Взаимоотношения между сотрудниками старшего возраста и молодыми сотрудниками в нашем коллективе:

1) напряженные

2) трудно сказать

3) дружеские

4

3. Бывает, что я передаю слухи:

1) да

2) трудно сказать

3) нет

44. Я считаю, что моя работа для коллектива имеет:

1) небольшое значение

2) трудно сказать

3) большое значение

45. Я проявляю внимание к заботам и делам коллег:

1) да

Продолжение приложения Б

2) иногда

3) нет

46. Содержание труда (его разнообразие, возможность для творчества, использование полученных знаний) меня:

1) удовлетворяет

2) трудно сказать

3) не удовлетворяет

47. Я ощущаю монотонность во время работы:

1) да

2) трудно сказать

3) нет

48. Если бы мне сейчас представилась возможность сменить коллектив, я бы перешел на другую работу:

1) да

2) не знаю

3) нет

49. Моим интересам, склонностям настоящая работа соответствует:

1) да

2) трудно сказать

3) нет

50. Непосредственный руководитель оказывает эмоциональную поддержку, помощь в личных делах, дает советы:

1) да

2) затрудняюсь ответить

3) нет

51. Если бы мне предложили аналогичную работу на другом предприятии, я бы на это место перешел:

1) да

2) трудно сказать

3) нет

52. Я думаю, что коллектив помогает проявить личную инициативу и развивать свои способности:

1) каждому

2) кому как

Окончание приложения Б

3) никому

53. Я всегда говорю только правду:

1) да

2) трудно сказать

3) нет

54. В настоящее время мое положение в коллективе я определил бы как:

1) неудовлетворительное

2) трудно сказать

3) удовлетворительное

55. В первую очередь я обычно ориентируюсь:

1) на свои интересы

2) когда как

3) на интересы коллектива

56. В целом я свою работу оцениваю как:

1) интересную

2) не хуже и не лучше других

3) неинтересную

57. Во время работы мое самочувствие, настроение:

1) хорошие

2) удовлетворительные

3) плохие

58. Взаимоотношениями в коллективе я:

1) доволен

2) затрудняюсь ответить

3) не доволен

59. Я испытываю удовлетворенность от своей работы:

1) да

2) затрудняюсь ответить

3) нет

60. Я высказываю непосредственному руководителю свое мнение по производственным и общественным вопросам:

1) да

2) иногда

3) нет

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Бланк метода 360 градусов

1. Способен при необходимости принимать и отстаивать непопулярные решения
2. В случае появления проблем с клиентом, решает их самостоятельно, стремится сделать это как можно быстрее
3. Понимает, что эффективность работы подчиненных зависит от их руководителя, стремится исправить ситуацию и предотвратить ее появление в будущем
4. При обосновании решения рассматривает как плюсы, так и минусы, правильно рассчитывает ресурсы
5. Повышает квалификацию только тогда, когда это предлагает руководство или отдел развития персонала
6. При расстановке приоритетов учитывает то, что принципиально важно для бизнеса и сложно в исполнении, поэтому такую работу стремится сделать сам, а остальное делегирует подчиненным
7. При появлении проблем стремится преодолеть их самостоятельно, находит несколько вариантов решения, умеет обосновать плюсы и минусы каждого из них
8. В случае длительного стресса умеет поддерживать хорошую психическую форму
9. Если возникает проблема, то в первую очередь тщательно анализирует причины и находит ответственных за их устранение
10. Коллеги и подчиненные часто обращаются к сотруднику за советом и помощью, с ним они чувствуют себя психологически комфортно
11. В случае появления проблем с клиентом по вине других людей или подразделений сразу переадресовывает его к виновнику проблемы
12. В сложных ситуациях легко раздражается, может быть резким в общении
13. Стремится получать максимально полную информацию о рынке, смежных сферах и эффективно использует эти данные
14. Умеет эффективно действовать в условиях неопределенности
15. Не допускает ошибок даже в мелких деталях
16. Позитивно характеризует компанию и ее ценности в разговорах с другими людьми
17. Умеет признавать свои ошибки и брать на себя ответственность за них
18. Никогда не раздражается, не проявляет отрицательных эмоций
19. Старается найти одинаковые интересы и общий язык с коллегами в решении совместных задач
20. Признает свою ответственность за результат
21. Проявляет стремление решить проблемы клиента, берет на себя ответственность в сложных ситуациях
22. Никогда и ни в какой форме не критикует решения руководства и стратегии компании
23. Не приветствует изменения, предпочитает проверенные, подтвержденные длительным опытом решения
24. Всегда готов пожертвовать своими интересами ради общих
25. В стрессовой ситуации не теряется, ищет и находит решения
26. Если проблемы с клиентом возникли из-за неправильных действий подчиненных, старается вовлечь их в решение, научить тому, как избегать таких ситуаций в будущем
27. Проактивен, заранее подстраивает работу своего подразделения под изменение стратегий компании
28. Видит взаимосвязь и взаимозависимость разных подразделений и функций в организации, понимает ее интересы в целом
29. Умеет анализировать возможности, риски, а также рассчитывать и планировать ресурсы

Окончание приложения В

30. Никогда не стремится в конфликте перетянуть ситуацию в сторону своих интересов
31. Мотивирует людей, основываясь на их результатах
32. Считает, что сотрудники должны быть профессионалами и четко действовать в рамках своих обязанностей, в противном случае с людьми надо расставаться
33. Никогда не бывает пристрастным к людям, всегда умеет избегать личных симпатий и антипатий
34. Умеет определять и учитывать индивидуальность подчиненного при взаимодействии и мотивации
35. Отличается системным подходом, видит интересы организации в целом и подразделений в частности
36. Выполняет преимущественно функции контроля, считает, что порицание и наказание – наиболее эффективные методы работы с людьми
37. Харизматичен, использует силу своей личности для того, чтобы мотивировать подчиненных
38. Подчиненные заметно прогрессируют с момента прихода этого человека в компанию
39. Заранее формирует штат персонала, правильно определяет потребность в сотрудниках
40. Настроен мотивировать персонал, грамотно выбирает соотношение поощрения и порицания
41. Умеет управлять конфликтом с позиции сотрудничества, т.е. таким образом, чтобы все стороны были в максимальном выигрыше
42. Организует обучение и осуществляет коучинг своих сотрудников, развивает людей
43. Умеет концентрироваться на задаче, внимателен к мелочам
44. Знает внешнюю среду организации, конкурентов
45. Отстаивает свою позицию, если мнение собеседника считает неправильным, старается сократить беседу
46. Проявляет инициативу тогда, когда процесс действительно требует улучшения
47. В поведении и принятии решений учитывает ценности компании и ее интересы
48. Всегда проявляет инициативу, вносит рационализаторские предложения
49. Учитывает интересы исключительно своего подразделения, ведет конкурентную борьбу за ресурсы
50. Стремится решить проблему максимально быстро и эффективно, причем не всегда самостоятельно, а с привлечением экспертов (при необходимости)

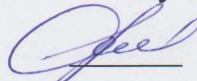
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии

Кафедра психологии развития и консультирования

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

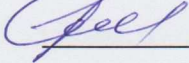
 Е.Ю.Федоренко

« 5 » 02 2018 г.


БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

37.03.01 Психология

**Эмоциональный интеллект и показатели социально-психологической
адаптации на примере сотрудников коммерческой компании**

Руководитель  5.02.18 канд. психол. наук, доцент Е.Ю.Федоренко
подпись, дата

Выпускник

 5.02.2018
подпись, дата

Л.С.Сотникова

Красноярск 2018